

**INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO
DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA LAS ENTIDADES DISTRITALES**



**ALCALDIA MAYOR
BOGOTA D.C.**

Secretaría

GENERAL

Alcalde Mayor de Bogotá
Luis Eduardo Garzón

Secretario General
Enrique Borda Villegas

Subsecretario General
Luis Miguel Domínguez García

Directora Distrital de Desarrollo Institucional
Gladys Mora Serrano

Coordinación Equipos Transversales
Gloria Amparo Acosta Montoya

Coordinación Calidad
Gerardo Duque Gutiérrez

Diseño y Elaboración de Textos

Gerardo Duque Gutiérrez

Alexandra Arévalo Cuervo

Ángela Patricia Baquero Villamil

Clara Isabel González Lugo

Maria Cristina Quecano Poveda

Andrea Fernanda Quimbayo Chávez

Luís Alberto Sosa Gómez

Oscar Guillermo Niño del Río

Hugo Armando Pérez Ballesteros

Guillermo Céspedes Díaz

Diseño, diagramación e impresión

Secretaría General Unidad Imprenta Distrital

2005

CONTENIDO

Presentación	5
Introducción	9
I. INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO	11
1. Tenga en cuenta que	13
2. Plan de acción	19
3. Mecanismo de diligenciamiento	22
4. Sobre los facilitadores	24
II. LISTA DE CHEQUEO	26
Anexo	68
Bibilografía	96



SERIE
SGC

PRESENTACIÓN

La Ley 872 de 2003 creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, y éste fue adoptado luego para Bogotá mediante Acuerdo 122 del Concejo de la Ciudad, en junio de 2004.

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para realizar ajustes y cambios, fortalecer las entidades y mejorar los procesos, ya que desde la Administración Pública se ofrecen productos y servicios a los ciudadanos.

Conviene no perder de vista que la Administración Pública es el lugar donde se gestiona lo público y se dirimen conflictos de intereses, con el propósito de satisfacer las necesidades y los anhelos colectivos. De esta manera, sólo en la medida en que cumplamos con las finalidades del Estado señaladas por la Constitución Nacional y con los objetivos del Plan de Desarrollo, el cual recoge tanto las directrices del programa de gobierno de la ciudad como las propuestas de miles de ciudadanos que participaron en su formulación, podremos hablar con propiedad de instituciones de calidad en el Distrito.

Desde esta perspectiva, la técnica y los métodos administrativos para desarrollar procesos de calidad en las organizaciones deben estar al servicio de las finalidades sociales de la administración distrital. De hecho, este es el sentido de lo que hemos denominado Gestión Pública Humana para el Distrito, con la cual queremos adecuar y preparar la organización distrital para avanzar decididamente hacia la inclusión social y la satis-

facción progresiva de los derechos de los habitantes de la ciudad, tarea esta que, por supuesto, sólo podremos llevar a cabo con la ayuda de todos ustedes, los servidores del Distrito.



Enrique Borda Villeqas
Secretario General

Implantar el Sistema de Gestión de la Calidad no es una labor que pueda llevarse a cabo de buenas a primeras. Por el contrario, exige preparación institucional y una buena disposición por parte de los servidores públicos del Distrito. Por ello, el proceso debe llevarse a cabo por etapas, como las siguientes: preparación de la cultura, estandarización y mejoramiento de procesos, mejoramiento continuo y consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Con la primera etapa, es decir la preparación de la cultura, se ha venido adelantando el programa estrella mejoramiento de lo evidente, cuyo propósito principal es la generación de condiciones óptimas de orden y aseo en los puestos de trabajo.

En el desarrollo de esta primera etapa es fundamental establecer el estado del arte en que se encuentran las entidades, respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Para ello, ha sido estructurado el Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad, que consiste en la utilización de una serie de preguntas formuladas y operadas a través de listas de chequeo, que deben ser aplicadas a lo largo de la entidad, obteniendo como resultado un plan de acción.

Su implementación requiere de la participación de diferentes actores que han intervenido de una u otra forma en las diferentes actividades relacionadas con el diseño del sistema de gestión de la calidad, en este sentido son fundamentales: El representante de la alta gerencia, el comité, los auditores y gestores de calidad. No obstante, esto no es limitante para que cualquier servidor interesado en participar lo pueda hacer.

De la validez de los resultados obtenidos depende en gran parte el éxito de la implementación del sistema de Gestión de la Calidad, el cual se debe convertir en una herramienta que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, proveer información confiable, estandarizar y consolidar los procesos, tomar acciones correctivas y preventivas con base en los resultados y mejorar la calidad de los productos y servicios.

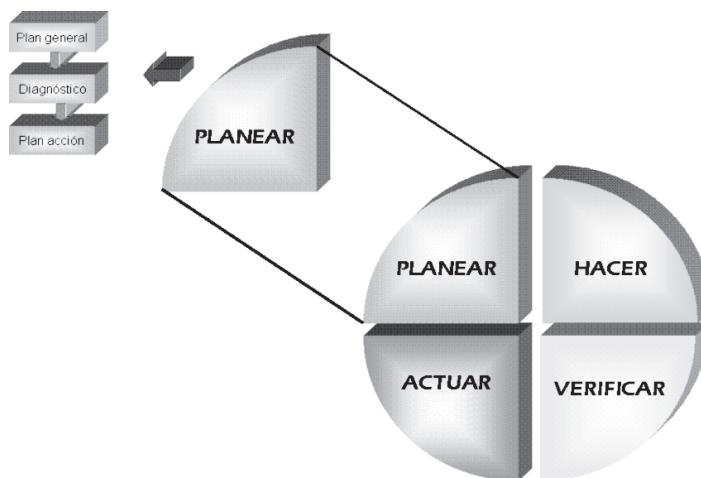
En este instructivo se encontrará toda la información necesaria para llevar a cabo el diagnóstico, el cual sólo tendrá incidencia y podrá redundar en beneficios institucionales y personales, en la medida en que todos los servidores del Distrito asuman con entusiasmo, perseverancia y compromiso cada una de las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Gladys Mora Serrano

Directora Distrital de Desarrollo Institucional

INTRODUCCIÓN

Se entiende por diagnóstico el conjunto de actividades realizadas para establecer el estado del arte de un elemento, proceso o entidad respecto a un parámetro previamente establecido. Su aplicación para las entidades del distrito, respecto al sistema de gestión de la calidad, se centra en identificar la situación actual, respecto a los requerimientos de la NTCGP 1000:2004. Es utilizado para desarrollar el primer elemento dentro del ciclo de mejoramiento : **planear**.



¹ Conocido como el ciclo PHVA, es una técnica desarrollada por W.A. Shewart entre 1930 y 1940 para organizar el trabajo y seguimiento de proyectos de cualquier tipo. En 1950 E. Deming la toma y la difunde como una alternativa para encarar los proyectos de acción o mejora sobre los procesos propios, externos o internos.

Diagnóstico de calidad no es sinónimo de auditoría, ya que su fin es establecer un plan de acción que le permita a las entidades distritales cumplir con los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2004, situación que puede ser identificada por los servidores que participan en el proceso, aspecto que contradice los principios de la auditoría que son autonomía e independencia.

Para llevar con éxito esta actividad se ha diseñado el presente instructivo de diligenciamiento, que se divide en tres partes.

La primera parte está orientada al establecimiento de todas las disposiciones generales que se deben tener en cuenta en el diligenciamiento de la lista de chequeo, la segunda se centra en la lista de chequeo y la tercera brinda orientaciones generales sobre cada uno de los requisitos de la norma.

Para la aplicación de la herramienta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a través de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, orientará a las entidades mediante jornadas de capacitación para el diligenciamiento de la lista de chequeo y acompañará en la interpretación de resultados para la estructuración del plan de acción.



I. INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

La forma mediante la cual se llevará a cabo el diagnóstico en medio impreso será la lista de chequeo. Esta herramienta comprende una relación de los numerales de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2000 con los de la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

El diagnóstico se divide en dos partes, la primera que corresponde a 14 preguntas que, si bien no hacen parte de las exigencias establecidas en la normatividad relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGC) vigente, deben servir de marco estratégico para la implementación del SGC. Las primeras 3 preguntas se centran en elementos de la planeación estratégica y las siguientes en los principios que debe desarrollar la entidad.

Para su aplicación se ha diseñado una matriz con la siguiente estructura:

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	2	3	4	5

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO PREGUNTAS GENERALES		
1	Nº	Indica el consecutivo que identifica cada pregunta.
2	PREGUNTA	Reflexiones sobre el marco general que permiten preparar a la entidad para la implementación del SGC.
3	SÍ	Marque con una "X", en caso de haber realizado la actividad
4	NO	Marque con una "X", en caso de no encontrar una acción o actividad relacionada con la pregunta.
5	OBSERVACIONES	En algunas preguntas quizás la respuesta sea NO, pero la entidad se encuentra en ese momento realizando una actividad, de ser así descríbalas en esta columna



La segunda parte del Diagnóstico se relaciona directamente con cada uno de los requisitos a los cuales se les debe dar cumplimiento obligatorio. Además, dispone de otras columnas para consolidar la información necesaria, como se puede observar en el siguiente esquema del respectivo formato.

DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD													
No.	NUMERAL NORMA	REQUISITO NTC-ISO-9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	M	PM	AU	OBSERVACIONES	DOCUMENTO Y/O REGISTROS
1		3		5		7						13	
	2		4		6		8		10		11		14
						9					12		

El siguiente es el instructivo de diligenciamiento:

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DE REQUERIMIENTOS		
1	No.	Indica el consecutivo que identifica cada uno de los requisitos o deberes establecidos en la NTCGP 1000:2004.
2	NUMERAL NORMA	Corresponde a cada uno de los numerales que trae la norma, en la lista de chequeo ésta inicia con el 4 y finaliza con el 8. Incluye los sub-numerales (Ej.: 4.1, 4.2) y literales (Ej.: a, b).
3	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	Enuncia cada uno de los requisitos basados en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000. Su aplicación no es de obligatorio cumplimiento.
4	REQUISITO NTCGP 1000:2004	Enuncia cada uno de los requisitos basados en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública su cumplimiento es de carácter obligatorio.
5	Interpretación	Son preguntas que permiten tener una mejor comprensión de los requisitos de la norma. A partir de ellas se definirá el estado del requisito.
6	Responsable	Corresponde al área que lidera el desarrollo e implementación del requisito.
7	NA (No Aplica)	Relaciona los requisitos en aquellos casos en donde se excluye su aplicación, esta situación se puede presentar en tres casos: <ul style="list-style-type: none"> • Los procesos no son desarrollados por la organización. • Hay restricciones por la naturaleza del producto o servicio. • Se aplican requisitos regulatorios o del usuario. <p>No pueden excluirse los requisitos del SGC que afecten la capacidad de la organización o la absuelvan de su responsabilidad de suministrar un producto o servicio.</p>



INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO DE REQUERIMIENTOS		
		En este sentido, las exclusiones se encuentran restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 de la norma. En los demás casos su aplicación es incuestionable, es decir, el NA sólo se aplicará en este numeral.
8	NE (No Existe)	Aplica en aquellos casos en los que no se ha desarrollado ninguna actividad en la entidad para atender el requisito.
9	DC (Documentado)	Aplica para aquellos requisitos que cuentan con documentos, ya sea en medio magnético o impreso.
10	IM (Implementado)	Aplica para aquellos requisitos que se encuentran operando en la práctica. Es independiente de otros aspectos, esto quiere decir que puede funcionar y no necesariamente contar con documentación.
11	PM (Por mejorar)	Para aplicar a esta condición el requisito debe estar operando en la práctica y contar con documentación. Tiene como referente el desempeño, es decir, presenta inconvenientes de tiempo, costos, reproceso, quejas, la documentación no coincide con la realidad, entre otros aspectos.
12	AU (Auditado)	Este es el estado ideal de los requisitos, debe ser el último en referenciarse y se debe presentar una vez se halla diseñado, implementado, documentado y mejorado el requisito.
13	Observaciones	Refleja información adicional que no se encuentra relacionada en los ítems anteriores y que se considera de importancia en el diagnóstico, entre los cuales se destaca: especificidad de actividades que se encuentran en desarrollo, consideraciones de tiempo, dificultades de aplicación y áreas que se encuentran soportando la actividad.
14	Documento o registro	Caso que el estado sea DC, se debe enunciar qué tipo de documento es: manual, formato, instructivo.

1. TENGA EN CUENTA QUE:

El diagnóstico cuenta con 240 requisitos, a los cuales debe dar cumplimiento la entidad. De acuerdo con lo establecido en los numerales cuatro (4) al ocho (8) por la norma NTCGP 1000:2004 (Ver anexo CONOCIENDO LA NORMA, en ella se describe y se orienta en aspectos generales a tener en cuenta en el diligenciamiento de la lista de chequeo de la norma), estos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:



NUMERAL DE LA NORMA	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS A CUMPLIR	CANTIDAD
4	Sistema de gestión de la calidad	1 a 25	25
5	Responsabilidad de la dirección	26 a 70	45
6	Gestión de recursos	71 a 81	11
7	Realización del producto	82 a 181	100
8	Medición, análisis y mejora	182 a 240	59

La herramienta en esencia, como se mencionó anteriormente, es una lista de chequeo que relaciona los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 con los de la NTCGP 1000:2004. Para su fácil entendimiento cuenta con una columna de interpretación que corresponde a preguntas base que permiten tener una mayor comprensión del requisito. Sin embargo, las entidades pueden adicionar nuevas preguntas, si lo consideran necesario, teniendo como referente que éstas deben estar en relación con los requisitos de la norma:

No.	NUMERAL NORMA	REQUISITO NTC-ISO-9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN
	4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	4.3	REQUISITOS GENERALES	REQUISITOS GENERALES	
	1	Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicativo	Identificar los procesos que permitan cumplir con la misión de la entidad	a ¿La entidad cuenta con caracterización de procesos? b ¿La entidad cuenta con proceso o procedimientos documentados? c ¿La entidad cuenta con mapa de procesos? d ¿Los procesos o subprocesos están identificados como estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación?
2		Determinar la secuencia e interacción de los procesos	Determinar la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo o de evaluación	a ¿Ha definido puntos de control?



El siguiente ejemplo nos permitirá comprender el cuadro anterior.

El numeral 4.1 titulado "Requisitos generales" del libro "Sistema de Gestión de la Calidad" tiene la siguiente estructura:

- a) identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado a la entidad.
NOTA: estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales o de evaluación (véase el numeral 3.39 Nota 4).
- 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 y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos,
- g) identificar y diseñar, con la participación de todos los servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes, en las materias y funciones que le competen a cada entidad.

La entidad debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la presente Norma.

En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. La responsabilidad sobre el control de los procesos entregados a terceros debe estar identificada dentro del SGC.

Cuando existan disposiciones regulatorias expedidas por una autoridad competente, relativas al control de procesos entregados a terceros, la entidad deberá ceñirse a estas disposiciones.

De acuerdo con lo anterior, el primer requisito a cumplir por parte de la entidad es identificar los procesos que le permitan cumplir la misión que se le ha asignado; el segundo es determinar la secuencia e interacción de estos procesos y así sucesivamente se sigue hasta el requisito número 240.

En la columna de interpretación, las preguntas formuladas con respecto al primer requisito son:



- a. ¿Cuentan con caracterización de procesos?
- b. ¿Cuentan con procesos o procedimientos documentados?
- c. ¿Cuentan con mapa de procesos?
- d. ¿Los procesos o subprocesos están identificados como estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación?



No.	NUMERAL NORMA	REQUISITO NTC-ISO-9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE
	4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	4.3	REQUISITOS GENERALES	REQUISITOS GENERALES		
	1	Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicativo	Identificar los procesos que permitan cumplir con la misión de la entidad	a ¿Cuénta con caracterización de procesos? b ¿Cuénta con proceso o procedimientos documentados? c ¿Cuénta con mapa de procesos? d ¿Los procesos, subprocesos están identificados como estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación?	Área de Planeación Área de Planeación Área de Planeación Área de Planeación
2		Determinar la secuencia e interacción de los procesos	Determinar la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo de evaluación	a ¿Ha definido puntos de control?	Oficina de Control Interno

Una vez definidas las preguntas se debe identificar el nombre de la Dirección, Subdirección, Oficina Asesora, Secretaría, Subsecretaría, Área o grupo de la entidad, encargada de liderar el cumplimiento del requisito. Una vez se ha identificado el responsable, se procede a determinar el estado en el que se en-



cuenta cada uno de los requisitos, para lo cual se han establecido las siguientes posibilidades:

- ♦ No aplica (NA)
- ♦ No existe (NE)
- ♦ Documentado (DC)
- ♦ Implementado (IM)
- ♦ Por mejorar (PM)
- ♦ Auditado (AU)

La posibilidad de establecer un estado específico dependerá de las condiciones que presente la entidad en la actualidad. Así, se marcará con una "X" si se dan los siguientes casos:

- ♦ No aplica (NA): requisito que la entidad excluye del SGC si se presenta alguno de los siguientes tres aspectos:
 - ♦ Los procesos no son desarrollados por la organización.
 - ♦ Hay restricciones por la naturaleza del producto o servicio.
 - ♦ Se aplican requisitos regulatorios o del usuario.

No pueden excluirse los requisitos del SGC que afecten la capacidad de la organización o la absuelvan de su responsabilidad de suministrar un producto o servicio que cumpla los requisitos del clientes y los regulatorios. En este sentido, las exclusiones se encuentran restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 de la norma, en los demás casos su aplicación es incuestionable.

- ♦ No existe (NE): cuando el requisito aplica a la entidad, pero no hay ningún tipo de desarrollo al respecto.



- Documentado (DC): cuando la entidad ha documentado las actividades que realiza, bien sea en manuales, protocolos, guías, instructivos u otros.
- Implementado (IM): si el requisito en la práctica está operando. Sin embargo, si adicionalmente se encuentra documentado, es necesario complementar la respuesta marcando (DC).
- Por mejorar (PM): sólo se considera este estado cuando el requisito está documentado e implementado (no es necesario marcar DC e IM), sin embargo, dadas las quejas, reclamos, desperdicios de tiempo y recursos, falta de claridad entre áreas o funcionarios, reprocesos, exceso de trámites, falta de entrenamiento, etc. que se presentan, es necesario mejorar los factores que están afectando el desempeño.

INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO Y/O REGISTROS	OBSERVACIONES
i ¿Ha identificado y diseñado el mapa de procesos de la entidad?	Oficina de Planeación					X			
ii ¿Cuénta con procesos o procedimientos documentados?	Oficina de Planeación			X	X				
iii ¿Los procesos o subprocesos estan identificados como estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación?	Oficina de Planeación			X	X				
iv Los procesos contenidos en el mapa de procesos han sido documentados	Oficina de Planeación					X			
i ¿Ha identificado y definido la interrelación entre los procesos?	Oficina de Planeación		X						
i ¿Cuénta con mapa de riesgos en la entidad?	Oficina de Control Interno						X		



- ♦ Auditado (AU): se marca esta opción cuando el requisito ha sido DC, IM y PM, debido a que esta es la base de verificación del cumplimiento de la entidad.

Una vez se establece el estado del requisito, es indispensable relacionar los documentos (manuales, normas, instructivos, mapas, planes, procesos, procedimientos, instructivos, protocolos) o registros que lo soportan.

En caso de ser necesario, la columna de observaciones se complementará con información que aclare la forma como se le está dando cumplimiento al requisito. Por ejemplo:

- ♦ En la actualidad se están adelantando las siguientes acciones: ..., con el fin de sensibilizar a los servidores.
- ♦ El representante de la Gerencia fue nombrado mediante Acto Administrativo N°...

2. PLAN DE ACCIÓN

El propósito de implementar el diagnóstico es establecer un plan de acción, el cual deberá ser cumplido por toda la entidad, con el fin de diseñar e implementar el SGC.

El plan de acción deberá estar estructurado por tipo de estado, incluyendo las primeras 14 preguntas (en caso de que la entidad considere necesario implementarlas). Formalmente el plan deberá iniciar con los requisitos correspondientes a los NE (No existe) para luego continuar con los demás estados.



Si bien en el diligenciamiento de la lista de chequeo aparecen combinados estados como el DC y el IM, en el plan de acción sólo aparecerá para cada uno, ya que ambos se encuentran implícitos en el estado IM.

El plan de acción se reflejará en una matriz, la cual presentará la siguiente estructura:



PLAN DE ACCIÓN PARA REQUISITOS NE (NO EXISTE)											
REQUISITO NT CGP. 1000/2004		ACTIVIDAD		TAREA		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS	EVIDENCIA OBJETIVA
No.	REQUERIMIENTO					Inicio	Fin				
1	2	3	4	5	6	7	8	9			

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO PLAN DE ACCION		
1	No.	Indica el consecutivo que identifica cada uno de los requisitos o deberes establecidos en la NTCGP 1000:2004. Se debe realizar por estado, es decir, los NE, DC, IM, PM y AU llevarán un secuencial, el cual iniciará en 1, para cada caso.
2	REQUISITOS NTCGP:1000:2004	Escriba el texto y número del requisito que se encuentra en el plan de acción de la variable. En caso de que corresponda a un literal, en la casilla de No. escriba 4.1(a), 4.1 (b) o el que corresponda, al frente describa el requerimiento.
3	ACTIVIDAD	<p>La actividad que se vaya a realizar dependerá de la respuesta que se dé a cada una de las preguntas planteadas en la lista de chequeo. Supóngase que el literal 4.1(a) "Identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado", se encuentra en el plan de acción de NE.</p> <p>En la lista de chequeo fueron diseñadas unas preguntas que en conjunto atienden de manera satisfactoria al requerimiento. La primera de ellas es ¿Ha identificado y diseñado el mapa de procesos de la entidad?, seguramente al marcar NE, se deriva que la respuesta es NO, en este sentido la actividad a realizar es: "diseñar el mapa de procesos de la entidad. En gran parte de los casos la actividad atiende a las necesidades de la pregunta.</p> <p>La redacción de la actividad debe iniciar con un verbo en infinitivo: ejemplo; realizar, diseñar, etc.</p>
4	TAREA	<p>Las actividades están compuestas por una o varias tareas, éstas son más pequeñas que aquellas, y se centran en la forma de realizar la actividad.</p> <p>En el caso del mapa de procesos, quizás la primera tarea sea la conformación de un comité, la segunda la realización de reuniones para la identificación de los procesos misionales y así sucesivamente.</p> <p>La redacción de la tarea, debe iniciar con un verbo en infinitivo; ejemplo: realizar, diseñar, etc.</p>



INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO PLAN DE ACCIÓN		
6	RESPONSABLE	Escriba el área que lidera el desarrollo e implementación de la tarea.
7	POBLACIÓN OBJETIVO	Enuncie a qué usuarios, destinatarios o beneficiarios se orienta el logro de la tarea; ejemplo: servidores públicos, contratistas, entidades distritales, entre otros.
8	RECURSOS	Defina los recursos asignados para el cumplimiento de la tarea, en caso de ser financieros no escriba la cantidad, pero sí establezca el proyecto de inversión o funcionamiento que lo asigna. Por otra parte, si el recurso es humano, enuncie: se debe contar con un funcionario en cada área.
9	EVIDENCIA OBJETIVA	Relacione el producto de la tarea; ejemplo: mapa de procesos documentado, informe de gestión de capacitación, etc.

3. MECANISMOS DE DILIGENCIAMIENTO:

Para aplicar de manera satisfactoria el diagnóstico y obtener información veraz que permita establecer un plan de acción eficaz no solamente basta con la estructuración de herramientas, es fundamental el cómo se diligencia y ante todo quién lo diligencia.

Primero hay que tener en cuenta que cuando hacemos un ejercicio de diagnóstico del sistema no se está realizando una auditoría, ya que los propósitos son diferentes. En el último caso lo que se busca es dar un paso inicial para emprender un plan de acción, en este sentido se convierte en una actividad dentro de ese plan de acción desprendido del diagnóstico.

Por ello, al aplicar el diagnóstico quizás se encuentren elementos diferentes a los de la auditoría. El primero de ellos es la independencia, ya que el propósito del diagnóstico es identificar el estado del arte de la entidad frente a los requisitos establecidos en la NTCGP-1000:2004 y, así, establecer un plan de acción. En la auditoría, en cambio, lo que se busca es realizar un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarla determinando la conformidad del



mismo. Es por ello que mientras para el caso del diagnóstico el facilitador no necesariamente (funcionario que aplica la herramienta) debe ser externo al área analizada, para el de la auditoría es fundamental que el auditor sí sea externo al área, toda vez que esto permite mantener la independencia del ejercicio.

Así pues, queda claro que las personas que aplican la herramienta pueden ser de la misma área analizada, puesto que con su conocimiento permitirán complementar la información identificada. No obstante, y pese a esta diferencia, el diagnóstico sí debe contar con unas etapas que en su conjunto son las mismas que las de un proceso de auditoría:

Planeación: en esta etapa se debe conformar el equipo de facilitadores y nombrar al líder del proyecto que preferiblemente será el Representante de la Alta Gerencia. Por otra parte, se debe establecer un cronograma integral del diagnóstico estableciendo de manera global la fecha de inicio y fin.

Preparación: es fundamental entrenar a los facilitadores en el uso de la herramienta, ya que de su aplicación depende el éxito del mismo. Por esta razón todo el equipo de trabajo deberá realizar una prueba piloto. Así mismo, en esta etapa se deberá definir el cronograma detallado por área o grupos de áreas, de acuerdo con el responsable establecido en el diagnóstico.

También hace parte de la preparación la comunicación del inicio y de la importancia del programa. Para esto se enviará con antelación el cronograma de actividades con un comunicado del representante legal de la entidad.

Por otra parte, se debe definir la logística del diagnóstico, es decir, definir papelería y lugar. Si bien en muchos casos las



condiciones del espacio físico no lo permiten, sería preferible efectuar el diagnóstico en el puesto de trabajo e incluso con la participación de varios funcionarios de la misma.

Ejecución: al igual que la auditoría, se debe realizar una reunión de apertura en donde se presente el programa a los participantes, explicando la metodología utilizada y, ante todo, los beneficios que se pretende buscar.

Informe: el resultado del diagnóstico deberá ser aprobado por el jefe del área, quien deberá firmar los requisitos por él revisados. Por otra parte, el resultado del diagnóstico se reflejará en el plan de acción.

4. SOBRE LOS FACILITADORES

Las entidades distritales cuentan con un grupo de personas formadas para la aplicación de la herramienta del diagnóstico:

1. Auditores de calidad: servidores públicos formados en el mes de diciembre del 2004 en técnicas de auditoría.
2. Gestores de calidad: servidores públicos formados en el mes de junio de 2005 en temas y técnicas relacionadas con el SGC.

En caso de no contar con la cantidad suficiente de personas, se deberá realizar una convocatoria abierta en la entidad, que permita identificar a funcionarios que estén interesados en participar en la actividad. Para el efecto, la Secretaría General, a través de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, brin-



dará capacitación al grupo seleccionado por la entidad, para lo cual se deberá establecer un cronograma de trabajo con el facilitador designado para el efecto por la Secretaría General.

Y PARA FINALIZAR:

Recuerde que el propósito es tener esta actividad finalizada a más tardar el 28 de febrero del 2006. Para el efecto no olvide contactar a su facilitador de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, quien resolverá con presteza las inquietudes presentadas.

Además, para estructurar el plan de acción tenga en cuenta los procesos diseñados por Equipos Transversales, para ello recibirá información oportunamente.



II. LISTA DE CHEQUEO

La Lista de Chequeo debe ser diligenciada de acuerdo con las indicaciones presentadas en el anterior instructivo.

En caso que tenga dudas acerca del diligenciamiento o el Plan de acción, es pertinente consultar con la persona de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional que ha sido asignada a su Entidad.

DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA ENTIDAD CON RESPECTO A LOS REQUISITOS A CUMPLIR PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La entidad cuenta con la misión actualizada, es conocida por los servidores, se realiza seguimiento?			
2	¿La entidad cuenta con la visión actualizada, es conocida por los servidores, se realiza seguimiento?			
3	¿La entidad cuenta con objetivos estratégicos actualizados, es conocida por los servidores, se realiza seguimiento?			
4	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de enfoque hacia el cliente?			
5	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de liderazgo?			
6	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de participación activa de los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas?			
7	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de enfoque basado en procesos?			
8	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de enfoque del sistema para la gestión?			
9	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de mejora continua?			
10	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisiones?			
11	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios?			
12	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de coordinación, cooperación y articulación?			
13	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de transparencia?			
14	¿La entidad ha desarrollado acciones para institucionalizar y fortalecer el principio de sostenibilidad?			



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										
	4.1	REQUISITOS GENERALES	REQUISITOS GENERALES										
1	a	Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación	Identificar los procesos que permitan cumplir con la misión de la entidad	i ¿Ha identificado y diseñado el mapa de procesos de la entidad? ii ¿La entidad cuenta con procesos o procedimientos documentados? iii ¿Los procesos o subprocesos están identificados como estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación? iv ¿Los procesos contenidos en el mapa de procesos han sido documentados?									
2	b	Determinar la secuencia e interacción de los procesos	Determinar la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo o de evaluación	i ¿Ha identificado y definido la interrelación entre los procesos?									
3	c	Determinar los criterios y métodos de operación y control	Determinar criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de procesos sean eficientes	i ¿La entidad cuenta con mapa de riesgos?									
4	d	Asegurar la disponibilidad de recursos e información para la operación y seguimiento de los procesos	Asegurar la disponibilidad de recursos e información para la operación y seguimiento de los procesos	i ¿Se han asignado recursos para realizar las operaciones y el seguimiento de procesos?									
5	e	Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos	Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos	i ¿La entidad cuenta con herramientas de seguimiento, medición y análisis de los procesos y procedimientos?									
6	f	Implementar acciones para la mejora continua	Implementar acciones para la mejora continua	i ¿Las herramientas de seguimiento le han permitido llevar a cabo actividades de mejoramiento?									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
7	g		Identificar y diseñar puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad en los procesos con la participación de los servidores públicos	i ¿La entidad ha identificado puntos de control en sus procesos?									
				ii ¿Participaron los servidores públicos en la identificación y diseño de los puntos de control para los procesos?									
			Controlar los procesos que afectan la conformidad del producto o servicio y que son entregados a terceros	i ¿La entidad tiene mecanismos de control de los procesos que han sido entregados a terceros para su ejecución?									
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	GESTION DOCUMENTAL											
4.2.1	Generalidades	Generalidades											
8	a	Documentar una política de calidad y objetivos de calidad	Documentar una política de calidad y objetivos de calidad	i ¿La entidad cuenta con política de calidad?									
				ii ¿Está documentada la política de calidad?									
				iii ¿La entidad cuenta con objetivos de calidad?									
				iv ¿Están documentados los objetivos de calidad?									
9	b	Documentar Manual de calidad	Documentar Manual de calidad	i ¿La entidad tiene manual de calidad?									
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	GESTION DOCUMENTAL											
4.2.1	Generalidades	Generalidades											
10	c	Documentar procedimientos requeridos por esta norma	Documentar procedimientos requeridos por esta norma	i ¿La entidad tiene documentado el procedimiento de control de documentos?									
				ii ¿La entidad tiene documentado el procedimiento de control de registros?									
				iii ¿La entidad tiene documentado el procedimiento para auditorías internas?									
				iv ¿La entidad tiene documentado el procedimiento de control de producto no conforme?									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
				v ¿La entidad tiene documentado el procedimiento de acciones preventivas?									
				vi ¿La entidad tiene documentado el procedimiento de acciones correctivas?									
11	d	Documentar información que asegure la eficaz planeación, operación y control de los procesos	Documentos requeridos por la entidad para cumplimiento de sus objetivos institucionales,	i ¿La entidad cuenta con manuales de procesos o procedimientos documentados?									
12	e	Contar con registros requeridos por la norma	Contar con registros requeridos por esta norma	i ¿Ha establecido registros que soportan el SGC?									
	4.2.2	Manual de Calidad	Manual de Calidad										
13	a	Incluir el alcance del SGC y declaración de exclusiones	Incluir el alcance del SGC y declaración de exclusiones	i ¿Tiene establecido el alcance del SGC? ii ¿El alcance está acorde con la misión de la entidad? iii ¿Se tienen identificadas y justificadas las exclusiones de algunos numerales de la norma NTCGP 1000:2004?									
14	b	Incluir procedimientos documentados requeridos para el SGC	Incluir procedimientos documentados requeridos para el SGC	i ¿Los procedimientos que soportan el SGC se encuentran incluidos o referenciados en el Manual de Calidad?									
15	c	Incluir una descripción de la interacción de los procesos del SGC	Incluir una descripción de la interacción de los procesos del SGC	i ¿Dentro del manual de calidad se encuentra incluida o relacionada la secuencia de los procesos?									
	4.2.3	Control de los documentos	Control de los documentos										
16	a	Disponer de procedimientos documentados que definan controles de la documentación	Disponer de procedimientos documentados que definan controles de la documentación	i ¿La entidad cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos? ii ¿La entidad aplica la Ley 594 de 2000 sobre control de documentos?									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
17	b	Definir control para la aprobación de documentos antes de su emisión	Definir control para la aprobación de documentos antes de su emisión	i ¿Los documentos son revisados y aprobados nuevamente cuando son actualizados?									
	4.2.3	Control de los documentos	Control de los documentos										
18	c	Definir control para la revisión y actualización cuando sea necesario	Definir control para la revisión y actualización cuando sea necesario	i ¿El procedimiento de control de documentos indica quién revisa antes de su divulgación?									
19	d	Definir control para asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión del documento	Definir control para asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión del documento	i ¿El procedimiento de control de documentos indica cómo se identifican los cambios? ii ¿Existen herramientas que le permitan conocer el estado de revisión de los documentos?									
20	e	Definir control para asegurar que se mantienen documentos actualizados disponibles	Definir control para asegurar que se mantienen documentos actualizados disponibles	i ¿El procedimiento de control de documentos indica cómo se lleva a cabo el control de las versiones de documentos? ii ¿El procedimiento de control de documentos indica cómo se debe disponer los documentos?									El procedimiento debe cumplir con lo establecido en la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones
21	f	Definir control para asegurar legibilidad e identificación de documentos	Definir control para asegurar legibilidad e identificación de documentos	i ¿El procedimiento de control de documentos indica cómo deben permanecer legibles y fácilmente identificables los documentos?									
22	g	Definir control para asegurar identificación de documentos externos y el control de su distribución	Definir control para asegurar identificación de documentos externos y el control de su distribución	i ¿El procedimiento de control de documentos indica cuál debe ser el manejo adecuado (recepción y distribución) de los documentos externos?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
23	h	Definir control para prevenir el uso de documentos obsoletos	Definir control para prevenir el uso de documentos obsoletos	i ¿El procedimiento de control de documentos indica cuál debe ser el manejo adecuado (identificación, recolección y almacenamiento) de los documentos obsoletos?										
		Identificación adecuada cuando se preserven documentos obsoletos	Identificación adecuada cuando se preserven documentos obsoletos	i ¿Los documentos obsoletos o desactualizados están correctamente identificados y almacenados?										
4.2.4		Control de registros	Control de registros											
24	4.2.4	Establecer y mantener registros legibles, identificables, recuperables, para mantener evidencia de la objetividad del SGC	Establecer y mantener registros legibles, identificables, recuperables, para mantener evidencia de la objetividad del SGC	i ¿La entidad cuenta con registros del SGC?										
		Control de registros	Control de registros											
25		Establecer procedimiento documentado para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación de registros, el tiempo de retención y la disposición de los registros	Establecer procedimiento documentado para la identificación, el almacenamiento, la protección, y la recuperación de registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia	i ¿La entidad tiene identificados y almacenados los registros de calidad?										
				ii ¿La entidad tiene Tablas de Retención Documental aprobadas en las cuales se involucren los registros de calidad?										
				iii ¿Están implementadas las Tablas de Retención?										
				iv ¿Los servidores tienen claridad del procedimiento que se debe llevar a cabo para el control de los registros?										



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN										
	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN										
26	a	Comunicar la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios del cliente.	Comunicar la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios del cliente.	<p>i ¿En la entidad se establecen los requisitos legales y reglamentarios del cliente?</p> <p>ii ¿Se comunican a las áreas y servidores públicos de la entidad los requisitos legales y reglamentarios de los clientes?</p>									
27	b	Establecer política de calidad	Establecer política de calidad	i ¿La entidad cuenta con una política de calidad?									
28	c	Establecer objetivos de la calidad	Establecer objetivos de la calidad	i ¿La entidad cuenta con objetivos de calidad?									
29	d	Llevar a cabo revisiones por la Dirección	Llevar a cabo revisiones por la Dirección	i ¿La dirección realiza periódicamente revisiones del SGC?									
30	e	Asegurar la disponibilidad de recursos	Asegurar la disponibilidad de recursos	i ¿La dirección ha establecido recursos para el desarrollo del SGC en la entidad?									
	5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	ENFOQUE AL CLIENTE										
31	a	Determinar los requisitos del cliente,	Determinar los requisitos de los usuarios, destinatarios y beneficiarios,	i ¿Existen mecanismos para determinar los clientes?									
32	b	Cumplir los requisitos del cliente,	Cumplir los requisitos de los usuarios, destinatarios y beneficiarios,	i ¿La entidad tiene procedimiento para atender los requerimientos de los clientes?									
33	c	Aumentar la satisfacción del cliente,	Aumentar la satisfacción de los usuarios, destinatarios y beneficiarios,	i ¿La entidad hace evaluación de la satisfacción del los clientes?									
	5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	POLÍTICA DE LA CALIDAD										
34	a	Asegurar que la política es adecuada al propósito de la organización	Asegurar que la política sea adecuada a la misión de la entidad	i ¿La alta dirección participa en la elaboración de la política de Calidad?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES	
35			Asegurar que sea aplicable al tipo de entidad, coherente con los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos	i ¿La política de Calidad de la entidad tiene relación con el plan de desarrollo?										
				ii ¿La política de Calidad de la entidad tiene relación con el plan sectorial y de desarrollo administrativo?										
				iii ¿La política de Calidad de la entidad tiene relación con el sistema de control interno?										
				iv ¿La política de Calidad de la entidad tiene relación con los planes estratégicos?										
36	b	Asegurar que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos	Asegurar que incluye el compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, dentro del marco de su misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del estado, definidos constitucionalmente	i ¿De qué manera evalúan el cumplimiento de los requisitos de los clientes?										
37	c	Asegurar el establecimiento de los objetivos de calidad	Asegurar que proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	i ¿Se identifican los objetivos de calidad? ii ¿De qué manera se revisa el cumplimiento de los objetivos de Calidad?										
38	d	Asegurar que sea comunicada a la organización.	Asegurar que se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares	i ¿Se comunica la política de calidad a todos los niveles de la entidad?										
39		Asegurar que sea entendida dentro de la organización.	Asegurar que es entendida por ellos.	i ¿Se comprueba que haya sido entendida por la Entidad?										
40		Asegurar que sea revisada para su adecuación continua.	Asegurar que se revisa para su adecuación continua.	ii ¿Revisan con periodicidad la política? ¿Con qué periodicidad se revisa la política y quienes lo hacen?										



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	5.4 5.4.1	PLANIFICACIÓN (SISTEMA DE CALIDAD) Objetivos de la calidad	PLANIFICACIÓN Objetivos de la calidad										
41	a	Asegurar que se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización	Asegurar que se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad	i ¿Los objetivos se encuentran establecidos para toda la organización?									
42	b	Ser medibles y coherentes con la política de la calidad	Ser mensurables y coherentes con la política de la calidad	i ¿La entidad tiene metodologías para medir los objetivos de calidad? ¿Cómo? ii ¿Los objetivos mantienen coherencia con la política? ¿Cómo?									
43			Considerar el marco legal	i ¿Los objetivos están enmarcados en lo legal?									
			Considerar los recursos financieros, humanos y operacionales con los que cuenta para el cumplimiento de los objetivos	i ¿Se cuenta con los recursos financieros, humanos y operacionales para el cumplimiento de los objetivos?									
	5.4.2	Planificación del SGC	Planificación del SGC										
44	a	Asegurar que se realiza para cumplir los requisitos generales del S.G.C. Numeral 4.1	Asegurar que se realiza para cumplir los requisitos generales del S.G.C. Numeral 4.1	i ¿La entidad cuenta con una planificación del SGC que integre tanto los procesos como la secuencia e interrelación de los mismos? ii ¿La entidad cuenta con una planificación del SGC que integre los recursos necesarios? iii ¿La entidad cuenta con una planificación del SGC que integre mediciones y mejoramiento?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
45	b	Asegurar que se mantiene la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios	Asegurar que se mantiene la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios	i	¿Cuando se realizan cambios en la planificación, se verifica que se mantenga la integridad y consistencia del sistema?								
				ii	¿Existe quién realice los cambios y cómo los transmiten a los demás?								
5.5.1		Responsabilidad y autoridad	Responsabilidad y autoridad										
46	a	Definir funciones y responsables	Definir funciones y responsables	i	¿La entidad cuenta con manual de funciones y requisitos mínimos del cargo?								
				ii	¿La entidad cuenta con organigrama definido y actualizado?								
				iii	¿La entidad tiene acto administrativo vigente de la Estructura Orgánica y del Manual de Funciones? ¿Cuál es?								
47	b	Comunicar funciones y responsables	Comunicar funciones y responsables	i	¿Cómo y a través de qué comunican a los servidores públicos la estructura del cargo?								
				ii	¿Cómo y a través de qué medio se comunica a los servidores públicos las funciones del cargo?								
5.5.2		Representante de la dirección	Representante de la dirección										
48	a	Designar miembro de la dirección con responsabilidad y autoridad	Designar miembro de la dirección con responsabilidad y autoridad	i	¿Hay un delegado por parte de la dirección para el SGC? ¿Quién es?								
				ii	¿La entidad tiene acto administrativo bajo el cual fue delegado? ¿Cuál es?								
49	b	Asegurar que los procesos se establecen, implementan y mantienen	Asegurar que los procesos se establecen, implementan y mantienen	i	¿Está definido el responsable de establecer, implementar y mantener los procesos?								



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
50	c	Reportar a la alta Dirección el funcionamiento del sistema	Reportar a la alta Dirección el funcionamiento del sistema	i ¿Está definido el responsable de informar a la Dirección los cambios o las necesidades de mejoras en los procesos y el cómo lo hacen? ¿Quién es?									
51	d	Promover los requisitos de los clientes en la organización	Promover los requisitos de los clientes en la Entidad	i ¿Existen estrategias de sensibilización para identificar y comunicar los requisitos de los clientes en la Entidad? ¿Cuáles?									
	5.5.3	Comunicación interna	Comunicación interna										
52	a	Establecer los procesos de comunicación dentro de la organización	Establecer los procesos de comunicación dentro de la Entidad	i ¿Existen sistemas de comunicación en la entidad? ¿Cuáles? ii ¿Hay quién se encargue de actualizar los comunicados? iii ¿Hay procesos de comunicación interna y externa establecidos?									
	5.5.3	Comunicación interna	Comunicación interna										
53	b	Efectuar comunicación considerando la eficacia del S.G.C., por parte de la alta dirección	Efectuar comunicación considerando la eficacia del S.G.C., por parte de la alta dirección	i Se remite al numeral 5.6.1									
	5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN										
	5.6.1	Generalidades	Generalidades										
54	a	Revisar el SGC a intervalos planificados	Revisar el SGC intervalos planificados	i ¿Se han establecido revisiones para el SGC? ¿Con qué frecuencia se han definido?									
55	b	Asegurar que se incluyan evaluaciones de oportunidades de mejoramiento	Asegurar la conveniencia, la adecuación, la eficacia, y la efectividad continua del sistema	i ¿Se evalúa la eficacia del SGC ? ii ¿Se evalúa la eficiencia del SGC ? iii ¿Se evalúa la efectividad del SGC ?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
56	c	Asegurar que se estudie la posibilidad de mejoras y cambios en el S.G.C.	Asegurar que se estudie la posibilidad de mejoras y cambios en el S.G.C.	i									
				¿La Alta Dirección controla que se ha realizado los cambios al SGC ? ¿Cómo?									
				ii									
				¿Tiene establecido como controlar la realización de los cambios? ¿Cómo?									
57	d	Evaluar la política de la calidad	Evaluar la política de la calidad	i									
				¿Tienen mecanismos para evaluar la política? ¿Cuáles y cómo los utiliza?									
58	e	Evaluar los objetivos de la calidad	Evaluar los objetivos de la calidad	i									
				¿Tiene mecanismos para evaluar los objetivos? ¿Cuáles y cómo los utiliza?									
59	f	Mantener registros de las revisiones hechas por la Dirección	Mantener registros de las revisiones hechas por la Dirección	i									
				¿La entidad lleva registro para la solicitud de los cambios? ¿Cuál?									
				ii									
				¿Queda la evidencia de las revisiones y modificaciones realizadas por la Alta Dirección?									
	5.6.2	Información de entrada para revisión	Información para la revisión										
60	a	Incluir resultados de auditorías	Incluir resultados de auditorías	i									
				¿Se han realizado auditorías al SGC o procesos de la entidad?									
61	b	Incluir retroalimentación de los clientes	Incluir retroalimentación de los clientes	i									
				¿Se interactúa con los clientes, destinatarios, usuarios o beneficiarios ?									
62	c	Incluir desempeño de los procesos y conformidades del producto	Incluir desempeño de los procesos y conformidades del producto	i									
				¿Tiene herramientas para medir el desempeño de los procesos y productos? ¿Cuáles?									
63	d	Incluir estado de las acciones correctivas y preventivas	Incluir estado de las acciones correctivas y preventivas	i									
				¿La entidad cuenta con registros o soportes en donde se evidencian los estados de las acciones correctivas y preventivas?									
64	e	Incluir acciones complementarias derivadas de las revisiones anteriores de la dirección	Incluir acciones complementarias derivadas de las revisiones anteriores de la dirección	i									
				¿La entidad cuenta con registros de las acciones de seguimiento de revisiones previas que haya hecho la Dirección?									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
65	f	Incluir cambios que podrían afectar el S.G.C.	Incluir cambios que podrían afectar el S.G.C.	i ¿Se han detectado cambios que podrían afectar el SGC?									
66	g	Incluir recomendaciones para la mejora	Incluir recomendaciones para la mejora	i ¿Se tienen recomendaciones para realizar mejoras de acuerdo con los resultados de las auditorias internas?									
67			Incluir riesgos actualizados e identificados para la entidad	i ¿La entidad cuenta con mapa de riesgos administrativos?									
				i ¿Se ha definido como prevenirlos o corregirlos?									
	5.6.3	Resultados de la revisión	Resultados de la revisión										
68	a	Incluir acciones asociadas a la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos	Incluir acciones asociadas a la mejora de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del SGC y sus procesos	i ¿Se han implementado acciones para mejorar el SGC y sus procesos?									
69	b	Incluir acciones asociadas a la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente	Incluir acciones asociadas a la mejora del producto o servicio en relación a los requisitos del cliente	i ¿Se han implementado acciones para mejorar el servicio de acuerdo con las necesidades y expectativas de los clientes? ¿Cuáles?									
70	c	Incluir acciones asociadas a la necesidad de recursos	Incluir acciones asociadas a la necesidad de recursos	i ¿Se identifican las necesidades de los servicios?									
				ii ¿Cómo se establecen los recursos?									
	6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	GESTIÓN DE LOS RECURSOS										
	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	PROVISIÓN DE RECURSOS										
71	a	Determinar y proporcionar recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC.	Determinar y proporcionar recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia, la eficiencia y la efectividad del SGC	i ¿Cómo establecen los recursos necesarios para la implementación o mantenimiento del SGC? * El área de planeación proyecta los recursos necesarios para el SGC? (SI o NO) * Cada centro de costo proyecta los recursos a utiliza									
				ii ¿En su entidad se mide la satisfacción del cliente con respecto a los servicios prestados? SI o NO									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
				<p><i>La satisfacción del cliente es medida a través de:</i></p> <p>* Encuestas de satisfacción (Papel _____; Teléfono _____; Correo electrónico _____; Fax _____; Otro medio _____ Cuál? _____)</p> <p>* Percepción por parte de la alta gerencia (Si o No)</p> <p>* Otro medio _____; Cuál? _____</p>									
	6.2		TALENTO HUMANO										
	6.2.1	Generalidades	Generalidades										
72	a	Ser competente con relación a la educación, la formación, las habilidades y la experiencia	Ser competente con relación a la educación, la formación, las habilidades y la experiencia	<p>¿Han definido las competencias para los servidores públicos con relación a la educación, la formación, las habilidades y la experiencia?</p> <p>* Cuentan con procedimientos definidos y documentados para la selección de personal? (Si o No)</p>									
	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	Competencia, toma de conciencia y formación										
73	a	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del producto	Determinar la competencia necesaria para los servidores públicos que realizan los trabajos que afectan la calidad del producto o servicio	<p>¿La entidad ha establecido las competencias necesarias con las cuales deben contar los servidores públicos en su entidad?(Si o NO)</p> <p>i ¿Quién establece las competencias en su entidad?</p> <p>* Recursos Humanos (SI o NO)</p> <p>* Departamento Administrativo del Servicio Civil (SI o NO)</p>									
74	b	Proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer dichas necesidades	Proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer dichas necesidades	<p>¿Cómo identifican las diferentes necesidades de capacitación?</p> <p>* Encuestas realizadas por el área solicitante</p> <p>i * Encuestas a través de recursos humanos</p> <p>* Decisión de la alta gerencia</p> <p>* Decisión del jefe de centro de costo</p>									
				<p>ii ¿Se suministra la formación necesaria a los servidores públicos? ¿Quién la da? ¿Cómo?</p>									
75	c	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Evaluar el impacto de las acciones tomadas en términos de eficacia, eficiencia o efectividad del SGC	<p>i ¿Se evalúa la eficacia y la efectividad de la capacitación realizada? (SI o NO)</p>									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
76	d	Asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad	Asegurar que los servidores públicos son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad	<p>i ¿La entidad tiene programas para concientizar a los servidores públicos? (SI o NO)</p> <p>¿Cuales?</p> <ul style="list-style-type: none"> * Piezas comunicacionales * Foros * Charlas 									
				<p>ii ¿La entidad realiza evaluación de los resultados de estos programas? (SI o NO)</p> <p>La entidad recibe retroalimentación de los servidores capacitados (SI o NO)</p> <p>De qué manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Evaluaciones * Conferencias de retroalimentación * Multiplicadores internos 									
77	e	Mantener los registros apropiados de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia	Mantener los registros apropiados de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia de los servidores públicos	<p>i ¿Mantienen registros de la formación? (SI o NO) ¿Cuáles?</p>									
	6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)	INFRAESTRUCTURA										
78	a	Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos con el producto (Edificios, espacio de trabajo, servicios asociados)	Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos con el producto o servicio (Edificios, espacio de trabajo, servicios asociados)	<p>i ¿Las instalaciones son las adecuadas para el desarrollo del servicio? (SI o NO)</p>									
	6.3	INFRAESTRUCTURA (INSTALACIONES)	INFRAESTRUCTURA										
79	b	Incluir en la infraestructura, cuando sea aplicable, equipos para los procesos (hardware y software)	Incluir en la infraestructura, cuando sea aplicable, equipos para los procesos (hardware y software)	<p>i ¿Quién suministra los equipos y con qué software cuentan para prestar el servicio?</p> <ul style="list-style-type: none"> * ¿Los aplicativos cuentan con manuales de usuario? (SI o NO) * ¿Los registros generados por el sistema de información se pueden imprimir? (SI o NO) <p>¿Hay controles de acceso?</p>									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
80	c	Incluir en la infraestructura, cuando sea aplicable, servicios de apoyo (transporte o comunicación)	Incluir en la infraestructura, cuando sea aplicable, servicios de apoyo (transporte o comunicación)	<p>i ¿La entidad define la necesidad de equipos para la prestación de servicio (hardware y software)? ¿Cómo diseñan los software?</p> <p>ii ¿Se evalúa la efectividad de los aplicativos desarrollados (Si o NO)</p>									
	6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	AMBIENTE DE TRABAJO										
81	a	Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto (Programa de salud ocupacional)	Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio (Programa de salud ocupacional)	<p>i ¿Utilizan mecanismos para medir el clima organizacional? (SI o NO) Dichos instrumentos son: * Talleres * Encuestas personalizadas * Foros * Correos electrónicos internos enviados a la oficina de Talento Humano * El jefe del centro de costo es quien determina</p> <p>ii ¿La entidad ha desarrollado análisis del estudio del clima? (SI o NO)</p> <p>iii ¿La entidad ha desarrollado acciones de mejoramiento sobre dicho análisis? (SI o NO) ¿Cuáles?</p> <p>iv ¿La entidad ha estructurado programas de salud ocupacional? (SI o NO)</p>									
	7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO										



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
82	a	Determinar los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto	Determinar los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto o servicio	<p>i ¿La entidad cuenta con objetivos estratégicos para la prestación del servicio o realización del producto?</p> <p>ii ¿La entidad ha identificado la capacidad del proceso?</p> <p>iii ¿La entidad ha definido el propósito de cada proceso?</p> <p>iv ¿La entidad tiene alguna evidencia para evaluar que cada proceso afecta la Calidad? ¿Cuales?</p>									
	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
83	b	Determinar la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto	Determinar la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto o servicio	<p>i ¿La entidad tiene definido que involucra el proceso en cuanto a recursos que requiere?</p> <p>ii ¿La entidad ha definido las instalaciones necesarias?</p> <p>iii ¿La entidad ha definido la documentación que requiere?</p>									
84	c	Determinar las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento para el producto, así como para la aceptación del mismo	Determinar las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento para el producto o servicio, así como para la aceptación de éste	<p>i ¿La entidad tiene definido el grado de verificación e inspección que se requiere para alcanzar los resultados deseados?</p>									
85	d	Determinar los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto cumplen los requisitos	Determinar los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos	<p>i ¿Se encuentran identificados los registros para realizar el control y seguimiento al cumplimiento de los requisitos?</p>									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE										
	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio										
86	a	Determinar los requisitos especificados por el cliente (incluye requisitos de entrega y posteriores a la misma)	Determinar los requisitos especificados por el cliente (incluye requisitos de entrega y posteriores a ésta)	<p>i ¿La entidad tiene identificadas las características de sus productos o servicios?</p> <p>ii ¿Se recepcionan y filtran las solicitudes presentadas por los clientes para garantizar la adecuada prestación del servicio?</p>									
87	b	Determinar los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto	Determinar los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto	<p>i ¿La entidad tiene establecidos los requerimientos de los usuarios o destinatarios? ¿Cómo los establecieron?</p>									
88	c	Determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto	Determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto o servicio	<p>i ¿La entidad tiene identificados los requisitos legales relacionados con el servicio?</p> <p>ii ¿Son analizados?</p>									
89	d	Determinar los requisitos adicionales determinados por la entidad	Determinar los requisitos adicionales determinados por la entidad	<p>i ¿Cuentan con requisitos adicionales? ¿Cuáles?</p>									
	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio										
90	a	Revisar los requisitos del producto antes de proporcionarlo al cliente	Revisar de requisitos del producto o servicio antes de proporcionarlo al cliente	<p>i ¿La entidad revisa que los requisitos estén relacionados con el producto o servicio antes de proporcionarlo al beneficiario?</p>									
91	b	Asegurar que estén definidos los requisitos del producto	Asegurar que estén definidos los requisitos del producto o servicio	<p>i ¿La entidad tiene definidos los requisitos del producto o servicio? ¿Cómo los establecieron?</p>									
92	c	Asegurar que estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato pedido y los expresados previamente	Asegurar que estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente	<p>i ¿Se presentan diferencias entre los requisitos definidos y los expresados previamente? ¿Cómo las resuelven?</p>									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
93	d	Asegurar que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requerimientos definidos	Asegurar que la entidad tiene la capacidad para cumplir con los requerimientos definidos	¿La entidad evalúa la capacidad que tiene de cumplir con los requisitos establecidos? ¿Cómo los evalúa?									
94	e	Mantener registros de los resultados de las revisiones y de las acciones originadas por las mismas	Mantener registros de los resultados de las revisiones y de las acciones originadas por ésta	¿La entidad ha establecido registros para garantizar que se está prestando el servicio adecuadamente? ¿Cuáles?									
	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio										
95	f	Confirmar los requisitos del cliente antes de su aceptación cuando éste no proporcione una declaración documentada de los requisitos		¿La entidad cuenta con los requisitos establecidos por el cliente de manera documentada?									
96	g	Asegurar que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos del producto	Asegurar que la documentación pertinente sea modificada y de que los servidores públicos correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos del producto o servicio	¿La entidad evalúa que los servidores públicos son conscientes de los cambios efectuados a los requisitos? ¿Cómo?									
	7.2.3	Comunicación con los clientes	Comunicación con el cliente										
97	a	Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes	Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes	¿La entidad cuenta con herramientas eficaces de comunicación con los clientes?									
98	b	Comunicar información sobre el producto	Comunicar información sobre el producto o servicio	¿La entidad utiliza canales para dar información sobre los servicios prestados a los usuarios? ¿Cuales?									
	7.2.3	Comunicación con los clientes	Comunicación con el cliente										
99	c	Informar con relación a las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	Informar con relación a las consultas, contratos o atención de pedidos, incluidas las modificaciones	¿La entidad utiliza canales para comunicar las modificaciones presentadas? ¿Cuáles?									
100	d	Informar la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	Informar la retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas, reclamos, percepciones y sugerencias	¿Se retroalimenta a los usuarios o beneficiarios, sobre los reclamos y sugerencias?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
101			Aplicar, según sea posible, mecanismo de participación ciudadana.	i ¿La entidad utiliza mecanismos de participación ciudadana en su entidad? ¿Cuáles? ¿Para qué?									
	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO											
	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	Planificación del diseño y desarrollo										
102	a	Planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto	Planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto o servicio	i ¿La entidad cuenta con controles para el diseño del proceso?									
				ii ¿La entidad ha definido objetivos de diseño?									
				iii ¿La entidad ha planificado como va a proceder el diseño? ¿Quién lo va a desarrollar?									
103	b	Determinar las etapas de diseño y desarrollo	Determinar las etapas de diseño y desarrollo	i ¿La entidad tiene definidas las etapas del diseño?									
104	c	Determinar la revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo	Determinar la revisión, verificación y validación apropiadas por cada etapa del diseño y desarrollo	i ¿La entidad cuenta con controles para la revisión, verificación y validación? ¿Cómo los realiza?									
105	d	Determinar las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo	Determinar las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo	i ¿La entidad tiene responsables para realizar el diseño y desarrollo? ¿Quién es?									
				ii ¿Se encuentran definidas las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo? ¿Dónde?									
106	e	Gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo	Gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo	i ¿La entidad utiliza mecanismos para realizar interfaces entre las diferentes personas o grupos que participan en el diseño y desarrollo? ¿Cuáles?									
107	f	Actualizar los resultados de la planificación a medida que avance el diseño y desarrollo	Actualizar los resultados de la planificación a medida que avance el diseño y desarrollo	i ¿La entidad actualiza los resultados de la planificación a medida que el diseño y el desarrollo evolucionan? ¿Con qué mecanismos?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo										
108	a	Identificar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto	Identificar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto o servicio	i ¿La entidad tiene identificados los elementos de entrada? ¿Cómo? ii ¿La entidad mantiene registros sobre los elementos de entrada?									
109	b	Incluir en los elementos de entrada los requisitos funcionales y de desempeño	Incluir en los elementos de entrada los requisitos funcionales y de desempeño	i ¿La entidad tiene identificados los requisitos funcionales? ¿Cómo lo hicieron? ii ¿La entidad mantiene registros de los requisitos funcionales? ¿Cuales?									
110	c	Incluir en los elementos de entrada los requisitos legales y reglamentarios aplicables	Incluir en los elementos de entrada los requisitos legales y reglamentarios aplicables	i ¿La entidad tiene identificados los requisitos legales y reglamentarios de entrada para el diseño y desarrollo? ¿Dónde están establecidos?									
111	d	Incluir en los elementos de entrada la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable	Incluir en los elementos de entrada la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable	i ¿La entidad utiliza información de diseños previos para adaptar la información actual? ¿Cómo?									
112	e	Incluir en los elementos de entrada cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo	Incluir en los elementos de entrada cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo	i ¿Se han identificado requisitos adicionales de los clientes? ii ¿La entidad mantiene registros de los requisitos adicionales? ¿Cuáles?									
113	f	Revisar los requisitos para su adecuación	Revisar los requisitos para su adecuación	i ¿Son revisados los requisitos una vez son identificados? ¿Cómo?									
114	g	Tener los requisitos completos sin ambigüedades y sin contradicciones	Tener los requisitos completos sin ambigüedades y sin contradicciones	i ¿La entidad evalúa la consistencia que presentan los requisitos? ¿Cómo?									
	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	Resultados del diseño y desarrollo										
115	a	Proporcionar los resultados del diseño y desarrollo que permitan verificarse respecto a los elementos de entrada	Proporcionar los resultados del diseño y desarrollo que permitan verificarse respecto a los elementos de entrada	i ¿La entidad realiza la verificación correspondiente? ¿Cómo?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
116	b	Aprobar los resultados del diseño y desarrollo antes de su liberación	Aprobar los resultados del diseño y desarrollo antes de su liberación	i ¿La entidad utiliza mecanismos para la aprobación del resultado de los diseños y el desarrollo? ¿Cuáles?									
117	c	Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo	i ¿La entidad hace seguimiento para verificar si se está dando cumplimiento a los requisitos? ¿Cómo y con qué mecanismos?									
118	d	Proporcionar información apropiada para la adquisiciones de bienes y servicios, la producción y la prestación del servicio	Proporcionar información apropiada para la adquisiciones de bienes y servicios, la producción y la prestación del servicio	i ¿Los resultados del diseño son utilizados para la adquisición de bienes o servicios?									
119	e	Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto	Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto o servicio	i ¿Se han determinado desde el diseño los criterios de aceptación del producto o servicio? ¿Cómo?									
120	f	Especificar las características del producto que son esenciales para su uso seguro y correcto	Especificar las características del producto o servicio que son esenciales para su uso seguro y correcto	i ¿La entidad tiene identificadas las características claves para el uso de su producto o servicio?									
7.3.4		Revisión del diseño y desarrollo	Revisión del diseño y desarrollo										
121	a	Realizar revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado	Realizar revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado	i ¿La entidad realiza revisiones del diseño y desarrollo?									
				ii ¿La entidad tiene definidos parámetros para la revisión del diseño y desarrollo? ¿Cuáles?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
122	b	Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos	Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos	i ¿Se evalúa el cumplimiento de los requisitos del usuario, beneficiario o destinatario? ¿Cómo?									
				ii ¿Realiza la revisión durante las etapas del diseño? ¿En cuáles etapas?									
123	c	Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias	Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias	i ¿La entidad realiza acciones para la solución de problemas durante la etapa del diseño? ¿Cuáles?									
124	d	Incluir representantes en la revisión de las funciones relacionadas con las etapas del diseño y desarrollo que están revisando	Incluir representantes en la revisión de las funciones relacionadas con las etapas del diseño y desarrollo que están revisando	i ¿La entidad tiene establecido los responsables de cada etapa para la revisión del diseño? ¿Cómo se estableció?									
125	e	Mantener registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria	Mantener registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria	i ¿La entidad mantiene registros de las diferentes etapas de la revisión del diseño? ¿Cuáles?									
7.3.5		Verificación del diseño y desarrollo	Verificación del diseño y desarrollo										
126	a	Hacer verificación según lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada	Hacer verificación según lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada	i ¿La entidad cuenta con un método de verificación?									
				ii ¿La entidad tiene establecidos responsables para la verificación? ¿Quién la realiza?									
				iii ¿La entidad tiene establecido cuando hacer la verificación? ¿Cuándo la realizan?									
127	b	Mantener registros de los resultados de verificación y de cualquier acción necesaria	Mantener registros de los resultados de verificación y de cualquier acción necesaria	i ¿La entidad mantiene los registros obtenidos en el proceso de verificación? ¿Cuáles?									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	Validación del diseño y desarrollo										
128	a	Hacer la validación según lo planificado para asegurar que el producto resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación	Hacer la validación según lo planificado para asegurar que el producto resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación	i ¿La entidad cuenta con un método de validación? ¿Quién lo realiza?									
129	b	Realizar la validación del producto antes de su entrega o implementación	Realizar la validación del producto o servicio antes de su entrega o implementación	i ¿La entidad termina la validación del producto o servicio antes de su implementación?									
				ii ¿La entidad ha tomado acciones cuando la validación indica que el producto o servicio no cumple con los requisitos? ¿Cuáles?									
130	c	Mantener registros de la validación	Mantener registros de la validación	i ¿Se obtienen registros del proceso de validación?									
	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	Control de los cambios del diseño y desarrollo										
131	a	Identificar los cambios del diseño y desarrollo	Identificar los cambios del diseño y desarrollo	i ¿Controla los cambios relacionados en el diseño y desarrollo?									
				ii ¿Evalúa el grado hasta el cual debe modificarse el diseño como resultado de los cambios?									
132	b	Mantener registros de los cambios	Mantener registros de los cambios	i ¿Se obtienen registros de los cambios realizados? ¿Cuáles?									
	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	Control de los cambios del diseño y desarrollo										
133	c	Revisar, verificar, validar y aprobar los cambios antes de su implementación	Revisar, verificar, validar y aprobar los cambios antes de su implementación	i ¿Se cercioran de aprobar adecuadamente los cambios antes de su implementación?									
134	d	Relacionar los cambios del diseño y desarrollo con la parte constitutiva del producto entregado	Relacionar los cambios del diseño y desarrollo con la parte constitutiva del producto o servicio entregado	i ¿Tiene relación el diseño con el funcionamiento del producto?									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	7.4	CONTRATACIÓN	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS										
	7.4.1	Proceso de contratación	Proceso de adquisición de bienes y servicios										
135	a	Asegurar que las especificaciones del producto adquirido se cumplan	Asegurar que los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables del producto o servicio adquirido se cumplan	<p>i ¿Se identifican las necesidades que se pretenden satisfacer con la contratación del producto o servicio? ¿Cómo?</p> <p>ii ¿En los términos de referencia o pliegos de condiciones se encuentran los requisitos especificados del producto o servicio?</p>									
136	b	Verificar que el servicio contratado genere impacto en la posterior realización de la prestación del servicio o sobre el servicio final	Determinar el tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido dependiendo de su impacto sobre la realización del producto o prestación de servicio	i ¿Cómo determinan el tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido sobre la realización del producto o prestación del servicio?									
137	c		Determinar el tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido dependiendo del producto o servicio final	i ¿Cómo determinan el tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido sobre el producto o servicio final?									
138	d	Evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad	Evaluar y seleccionar los proveedores objetivamente y en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad	<p>i ¿Son evaluados los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la Entidad?</p> <p>ii ¿Son seleccionados los proveedores objetivamente y en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad?</p>									
	7.4.1	Proceso de contratación	Proceso de adquisición de bienes y servicios										



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
139	e	Establecer criterios de selección, evaluación y re-evaluación	Establecer los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores	i	¿Cómo se establecen los criterios definidos para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores? ¿Hay procedimientos?								
				ii	¿La entidad tiene documentos y registros que soporten el establecimiento de los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores?								
				iii	¿Existe relación entre los criterios de selección y evaluación? ¿Cuáles?								
140	f	Mantener registros de los resultados de las evaluaciones	Mantener registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas	i	¿La entidad cuenta con registros o bases de datos que evidencien los resultados de la evaluación y de cualquier acción necesaria derivada de éstas?								
	7.4.2	Información de las compras	Información para la adquisición de bienes y servicios										
141	a	Describir los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos	Los pliegos de condiciones, términos de referencia ó disposiciones aplicables de producto o servicio por adquirir, incluyen los requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipos cuando se a apropiado	i	¿Los pliegos de condiciones, términos de referencia o disposiciones aplicables de producto o servicio por adquirir, incluyen los requisitos para la aprobación del producto o servicio cuando sea apropiado?								
				ii	¿Los pliegos de condiciones, términos de referencia o disposiciones aplicables de producto o servicio por adquirir, incluyen los procesos, procedimientos o requisitos para la aprobación del producto o servicio cuando sea apropiado?								
142	b	Describir los requisitos para la calificación del personal	Los pliegos de condiciones, términos de referencia ó disposiciones aplicables de producto o servicio por adquirir, incluyen los requisitos para la calificación del personal cuando sea apropiado	i	¿Se tienen establecidos los requisitos que debe cumplir el personal en los pliegos de condiciones, términos de referencia o disposiciones aplicables del producto o servicio por adquirir, si se considero como apropiado?								
143	c	Describir los requisitos del SGC	Los pliegos de condiciones, términos de referencia ó disposiciones aplicables de producto o servicio por adquirir, incluyen los requisitos del SGC cuando sea apropiado.	i	¿La entidad tiene establecidos los requisitos para el SGC en los pliegos de condiciones, términos de referencia o disposiciones aplicables del producto o servicio por adquirir si se considero como apropiado?								



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	7.4.2	Información de las compras	Información para la adquisición de bienes y servicios										
144	d	Asegurar que los requisitos de compra estén definidos antes de la comunicación con el proveedor	Asegurar que los requisitos para la adquisición de bienes y servicios sean adecuados antes de comunicárselos al proveedor	¿Se verifica que los requisitos establecidos para la adquisición del servicio o producto son los adecuados de acuerdo con la necesidad?									
	7.4.3	Verificación de los productos comprados	Verificación de los productos o servicios adquiridos										
145	a	Establecer e implementar la inspección u otras actividades para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos especificados	Establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables	¿Se verifica que el producto o servicio contratado cumple con las especificaciones establecidas en los pliegos de condiciones o términos de referencia?									
146	b	Establecer en la información de compra las disposiciones para hacer la verificación que requiera hacer la organización al proveedor	Establecer en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del producto o servicio	¿Se realiza verificación en las instalaciones del proveedor? (Si la respuesta a la pregunta es afirmativa, está establecido en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables el método para la aceptación del producto o servicio?									
	7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	Control de la producción y de la prestación del servicio										
147	a	Planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas	Planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas	¿Tienen establecidas las 5W -1 H (Qué, Cuándo, Donde, Porqué) para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio?									
148	b	Incluir en las condiciones disponibilidad de información que describa el producto	Incluir en las condiciones disponibilidad de información que describa el producto o servicio, cuando sea aplicable	¿Se encuentran establecidas las características de los productos o servicios?									
149	c	Incluir en las condiciones disponibilidad de instrucciones de trabajo	Incluir las condiciones disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario y aplicable	¿La entidad cuenta con instrucciones de trabajo? ¿Dónde están ubicadas las instrucciones de trabajo? Y por qué se encuentran allí?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	Control de la producción y de la prestación del servicio										
150	d	Incluir en las condiciones el uso del equipo apropiado	Incluir en las condiciones el uso del equipo apropiado	<p>i ¿Cómo aseguran que se está usando el equipo apropiado?</p> <hr/> <p>ii ¿Se realiza mantenimiento de los equipos que participan en el proceso? ¿Cómo se evidencia éste?</p>									
151	e	Incluir en las condiciones disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición	Incluir en las condiciones disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición	<p>i ¿La entidad utiliza dispositivos de seguimiento y medición? ¿Cuáles?</p> <hr/> <p>ii ¿Se realiza la calibración de los dispositivos de seguimiento y medición? ¿Cómo se evidencia este?</p>									
152	f	Incluir en las condiciones la implementación de seguimiento y medición	Incluir en las condiciones la implementación de seguimiento y medición	<p>i ¿Se realiza seguimiento y medición a la producción y prestación del servicio? ¿Cómo se evidencia?</p>									
153	g	Incluir en las condiciones la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega	Incluir en las condiciones la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega	<p>i ¿Existen implementadas actividades de aceptación en la producción y prestación del servicio? ¿Cuáles?</p> <hr/> <p>ii ¿Existen implementadas actividades de entrega en la producción y prestación del servicio? ¿Cuáles?</p> <hr/> <p>iii ¿Existen implementadas actividades posteriores a la entrega en la producción y prestación del servicio? ¿Cuáles?</p> <hr/> <p>iv ¿Evalúan la estabilidad y garantía de los productos o servicios prestados?</p>									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	Control de la producción y de la prestación del servicio										
154	h		Incluir en las condiciones los riesgos de mayor probabilidad	<p>i ¿Se han identificado los riesgos de mayor incidencia durante la producción y prestación del servicio?</p> <p>ii ¿La entidad tiene mecanismos para la prevención de los riesgos durante la prevención y prestación del servicio?</p>									
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio										
155	a	Validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento	Validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores	i ¿Cómo validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores?									
156	b	Demostrar por medio de la validación la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados	Demostrar por medio de la validación la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados	i ¿Se evalúa la capacidad de los procesos para cumplir los resultados planificados? ¿Cómo?									
157	c	Establecer los criterios para la revisión y aprobación de los procesos	Establecer los criterios para la revisión y aprobación de los procesos cuando sea aplicable	i ¿Cómo establecen los criterios para la revisión y aprobación de los procesos? ¿Cuáles son?									
158	d	Establecer la aprobación de equipos y la calificación del personal	Establecer la aprobación de equipos y la calificación de los servidores públicos cuando sea aplicable	i ¿La entidad tiene mecanismos para establecer los criterios de aprobación de equipos y la calificación de los servidores públicos? ¿Cuáles?									
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio										
159	e	Establecer el uso de métodos y procedimientos específicos	Establecer el uso de métodos y procedimientos específicos	i ¿La entidad tiene elaborados procesos específicos?									
160	f	Establecer los requisitos de los registros	Establecer los requisitos de los registros	i Se remite 4.2.4									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
161	g	Establecer la revalidación de procesos	Establecer la revalidación de procesos	i	¿Has realizado ajustes a los procesos de prestación de servicios?								
				ii	¿Tiene evidencia objetiva de los ajustes realizados?								
	7.5.3	Identificación y trazabilidad	Identificación y trazabilidad										
162	a	Identificar el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto	Identificar el producto o prestación del servicio por medios adecuados a través de toda la realización del producto o prestación del servicio	i	¿Se han identificado los mecanismos para hacer seguimiento a lo largo de la realización del producto o prestación del servicio?								
163	b	Identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición	Identificar el estado del producto o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición	i	¿Se han identificado los requisitos para llevar a cabo el seguimiento y la medición?								
				ii	¿Se ha identificado el estado de la prestación del servicio utilizando los requisitos de seguimiento?								
164	c	Controlar y registrar la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito	Controlar y registrar la identificación única del producto o servicio, cuando la trazabilidad sea un requisito	i	¿Cómo identifican el producto o servicio para realizar el seguimiento desde su producción hasta la entrega al cliente?								
				ii	¿La entidad tiene datos históricos de los productos o prestación de servicios relacionados con origen o materiales y pautas?								
				iii	¿La entidad tiene datos históricos de los productos o prestación de servicios relacionados con la distribución y después de su entrega?								
	7.5.4	Propiedad del Cliente	Propiedad del Cliente										
165	a	Cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma	Cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la entidad o los esté usando	i	¿Se tienen instrucciones básicas en la entidad sobre el control de los bienes del cliente?								



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
166	b	Identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que sean propiedad del cliente	Identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que sean propiedad del cliente	i ¿Cómo se identifica, se protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente?									
167	c	Registrar e informar al cliente sobre la pérdida, deterioro o inadecuación de algún bien suyo	Registrar e informar al cliente sobre la pérdida, deterioro o inadecuación de algún bien suyo	i ¿El cliente es informado cuando se pierde, deteriora o no cumplen las especificaciones de uso los bienes que han sido provistos por él? ¿Cómo se evidencia? ii ¿Se mantienen registros de los comunicados o reportes realizados al cliente?									
7.5.5	Preservación del producto	Preservación del producto y/o servicio											
168	a	Preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto	Preservar la conformidad del producto o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto	i ¿Se tiene mecanismos definidos para garantizar el almacenamiento, envío, transporte y manipulación, con el fin de evitar que el requerimiento se deteriore o se rompa?									
169	b	Incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección	Incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección	i ¿Existen instrucciones claras para preservar la conformidad del producto o servicio? ¿Cuáles? ¿Dónde?									
170	c	Aplicar la preservación a las partes constitutivas de un producto	Aplicar la preservación a las partes constitutivas de un producto o servicio	i ¿La entidad aplica estas instrucciones a las partes que conforman sus productos o servicios? ¿Cómo?									
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN											
171	a	Determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados	Determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto o servicio con los requisitos determinados	i ¿Tienen dispositivos que permitan seguir y medir la conformidad del servicio prestado con respecto a los requerimientos determinados? ii ¿Cómo determinan la forma como realiza el seguimiento y la medición?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
172	b	Establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición puede realizarse	Establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición puede realizarse	<p>i ¿Han establecido procesos para llevar a cabo el seguimiento y la medición del cumplimiento de requisitos del producto entregado o servicio prestado?</p> <p>ii ¿Los servidores públicos involucrados en el proceso están enterados y lo tienen claro?</p>									
173	c	Calibrar o verificar a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones nacionales e internacionales, cuando sea necesario asegurar validez de resultados	Calibrar o verificar a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones nacionales e internacionales, cuando sea necesario asegurar validez de resultados	<p>i ¿Utilizan mecanismos de verificación de cumplimiento de requisitos sobre los equipos que utiliza para dar la prestación del servicio propio de su entidad?</p> <p>ii ¿Hay una programación establecida para llevar a cabo la verificación de los equipos?</p> <p>iii ¿Periódicamente evalúa la prestación de servicios frente a la normatividad que los rige?</p> <p>iv ¿Han realizado acciones o programas relacionados con los resultados de esa evaluación? ¿Cuáles?</p>									
	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN										
174	d	Ajustar o reajustar, cuando sea necesario asegurar validez de resultados	Ajustar o reajustar, cuando sea necesario asegurar validez de resultados.	<p>i ¿Han presentado la necesidad de hacer ajustar o reajustar los equipos periódicamente?</p>									
175	e	Identificar los equipos para poder determinar el estado de calibración cuando sea necesario asegurar validez de resultados	Identificar los equipos para poder determinar el estado de calibración cuando sea necesario asegurar validez de resultados	<p>i ¿Están identificados los equipos utilizados en el desarrollo del producto o prestación del servicio?</p> <p>ii ¿Conoce el estado actual de los mismos?</p>									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
176	f	Proteger contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición cuando sea necesario asegurar validez de resultados	Identificar equipos con estado de calibración vigente cuando sea necesario asegurar validez de resultados	¿Han definido los responsables de llevar a cabo la calibración de los equipos?									
177	g	Proteger contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento	Proteger contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento	¿Tienen instrucciones claras que le permitan al servidor público mantener en perfecto estado los equipos que utiliza?									
178	h	Evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos	Evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos	¿Realizan programas de mejoramiento cuando se detecta que el equipo no cumple los requisitos?									
				¿Mantienen registros del desarrollo de esos programas o las actividades que hacen para el mejoramiento?									
	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN										
179	i	Tomar acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado	Tomar acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto o servicio afectado	¿Los resultados de la validación han ocasionado cambios o mejoramientos sobre los equipos ?									
				¿Los equipos han afectado la entrega del producto o prestación del servicio?									
180	j	Confirmar la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados	Confirmar la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados	¿Utilizan herramientas informáticas para hacer el seguimiento y medición de los requisitos especificados? ¿Cuales?									
181	k	Confirmar la capacidad antes de iniciar su utilización	Confirmar la capacidad antes de iniciar su utilización	¿Se actualizan los programas informáticos requeridos a tiempo?									
	8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA										
	8.1	PLANIFICACIÓN	GENERALIDADES										
182	a	Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios	Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios	¿Hay responsables asignados para realizar seguimiento, medición, análisis y mejora?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
183	b	Planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto	Planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto o servicio.	i ¿Tienen establecido procesos para el seguimiento, medición, análisis y mejora del producto o servicio?									
184	c	Planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurarse de la conformidad del SGC	Planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurarse de la conformidad del SGC	i ¿Se evalúa la conformidad del SGC? ¿Cómo?									
	8.1	PLANIFICACIÓN	GENERALIDADES										
185	d	Planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para mejorar continuamente la eficacia del SGC	Planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC	i ¿Utilizan técnicas estadísticas para la medición de los procesos ?									
186	e	Comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y alcance de su utilización	Comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y alcance de su utilización	i ¿Hacen medición de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC?									
	8.2	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO										
	8.2.1	Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente										
187	a	Realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización	Realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad	i ¿Tiene programas para hacer seguimiento de la percepción del cliente frente a los requisitos brindados por la entidad?									
188	b	Determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información	Determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información	i ¿La entidad cuenta con metodologías para el uso de la información derivada de la percepción del cliente?									
	8.2.2	Auditoría interna	Auditoría interna										
189	a	Llevar a cabo en forma periódica auditorías internas al SGC	Llevar a cabo en forma periódica auditorías internas al SGC	i ¿Se realiza de manera periódica auditorías internas al SGC?									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
190	b	Llevar a cabo en forma periódica auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas por la organización	Llevar a cabo en forma periódica auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con los requisitos de esta norma y las disposiciones establecidas por la entidad	i ¿Se evalúa en las auditorías internas si el SGC cumple con las disposiciones planificadas por la entidad?									
191	c	Llevar a cabo en forma periódica auditorías internas para determinar si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	Llevar a cabo en forma periódica auditorías internas para determinar si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz y efectiva	i ¿Mantiene registros de las auditorías realizadas periódicamente? ii ¿Los registros evidencian que el SGC está implementado y se mantiene?									
192	d	Planificar un programa de auditorías de acuerdo al estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.	Planificar un programa de auditorías internas, tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.	i ¿La entidad cuenta con un programa de auditorías internas documentado?									
193	e	Definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma y su frecuencia y metodología	Definir los criterios de auditoría interna, el alcance de la misma y su frecuencia y metodología	i ¿Tienen establecido los criterios y el alcance de la auditoría? ii ¿Tienen establecido una metodología para llevar a cabo la auditoría?									
194	f	Asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría por medio de la selección de los auditores y la realización de auditorías	Asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría por medio de la selección de los auditores y la realización de auditorías. El auditor no debe auditar su propio trabajo	i ¿Tienen una metodología para seleccionar los auditores? ii ¿Están asignados los responsables para realizar las auditorías?									
8.2.2		Auditoría interna	Auditoría interna										
195	g	Definir en un procedimiento documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, con el fin de informar sobre los resultados y mantener los registros	Definir en un procedimiento documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, con el fin de informar sobre los resultados y mantener los registros	i ¿Cuentan con un procedimiento documentado de la planificación y la realización de auditorías? ii ¿El procedimiento incluye cómo informar los resultados de la auditoría? iii ¿Mantiene registros de las auditorías realizadas?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
196	h	Asegurar que se toman las acciones sin demoras injustificadas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.	Asegurar que se toman las acciones sin demoras injustificadas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.	i ¿Tienen el registro de las acciones realizadas para eliminar las no conformidades y sus causas?									
197	i	Incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de verificación, en las actividades de seguimiento	Incluir en las actividades de seguimiento la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de verificación	i ¿Realizan actividades para verificar las acciones realizadas?									
				ii ¿Mantienen registros de las verificaciones?									
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	Seguimiento y medición de los procesos										
198	a	Aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC	Aplicar un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC	i ¿La entidad cuenta con un programa de seguimiento a los procesos?									
				i ¿La entidad cuenta con indicadores que midan el proceso?									
199	b	Demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, por medio de los métodos establecidos	Demostrar por medio del sistema la eficacia, eficiencia y efectividad	i ¿El sistema de evaluación le permite identificar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos ?									
200	c	Llevar a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurarse la conformidad del producto, cuando no se hayan alcanzado los resultados planificados	Llevar a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto o servicio, cuando no se hayan alcanzado los resultados planificados	i ¿Se cuenta con un proceso de acciones correctivas ?									
				ii ¿Se cuenta con un proceso de acciones preventivas?									
201	d		Facilitar el seguimiento a través del sistema de evaluación, por parte de los clientes y las partes interesadas	i ¿Los ciudadanos y los clientes, tienen acceso a la información generada en el seguimiento?									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
202	e		Disponer y difundir permanentemente los resultados pertinentes del sistema de evaluación en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas	i ¿La entidad pone a disposición los resultados del seguimiento para conocimiento de los servicios públicos? ¿A través de qué medio?									
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	Seguimiento y medición del producto o servicio										
203	a	Medir y hacer seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo	Medir y hacer seguimiento de las características del producto o servicio para verificar que se cumplan los requisitos	i ¿Se verifica que el producto final o la prestación del servicio cumpla con los requisitos determinados? ii ¿Qué mecanismos utiliza para hacer dicha verificación?									
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	Seguimiento y medición del producto o servicio										
204	b	Realizar la medición y el seguimiento en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, según las disposiciones planificadas	Realizar la medición y el seguimiento en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto o servicio prestado, según las disposiciones planificadas	i ¿Hace medición y seguimiento de las etapas del proceso identificadas para la realización del producto o la prestación del servicio?									
205	c	Mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	Mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	i ¿Se cuenta con registros de medición y seguimiento de la conformidad presentada con los criterios?									
206	d	Indicar en los registros la autoridad responsable de la liberación del producto	Indicar en los registros la autoridad responsable de la liberación del producto o prestación del servicio	i ¿Tienen definidos los responsables de autorizar la entrega del producto o prestación del servicio? ii ¿En los registros que mantienen se identifica el responsable de autorizar la salida del producto o prestación del servicio?									
207	e	La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas por la autoridad pertinente o por el cliente	La aceptación del producto y la prestación del servicio, no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda	i ¿Tienen establecido un método de verificación y validación del producto o servicio prestado? ii ¿El método le permite verificar que el producto o prestación del servicio cumple las disposiciones planificadas? iii En caso de no cumplir con las disposiciones planificadas, ¿quién o cómo aprueba la aceptación del producto o servicio?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME										
208	a	Asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional	Asegurarse que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional	<p>i ¿Tienen definida una metodología para identificar y controlar el producto o servicio no conforme?</p> <p>ii ¿Cuentan con registros de las no conformidades halladas?</p>									
209	b	Definir procedimientos documentados sobre los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme	Definir procedimientos documentados sobre los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto o el servicio no conforme	<p>i ¿Cuenta con procedimientos documentados relacionados con controles, responsabilidades, y autoridades del tratamiento del servicio no conforme?</p>									
210	c	Tratar los productos no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada	Tratar los productos o servicios no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada	<p>i ¿Son realizadas a tiempo las acciones para eliminar la no conformidad detectada?</p>									
211	d	Tratar los productos no conformes autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente	Tratar los productos o servicios no conformes autorizando su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente	<p>i ¿Está establecido el responsable de autorizar el uso de los productos o servicios no conformes?</p> <p>ii ¿Tienen definido cuándo puede ser autorizado por el cliente?</p>									
	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME										
212	f	Tratar los productos no conformes tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto	Tratar los productos o servicios no conformes tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto	<p>i ¿El procedimiento documentado para el tratamiento del producto o servicio no conforme prevee acciones de riesgo?</p>									
213	g	Mantener registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones obtenidas	Mantener registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones obtenidas	<p>i ¿Mantiene registros de las no conformidades, las acciones tomadas y las concesiones?</p>									
214	h	Verificar la conformidad con los requisitos, una vez se corrigen los productos no conformes	Verificar la conformidad con los requisitos, una vez se corrigen los productos o servicios no conformes	<p>i ¿Tienen métodos establecidos para verificar el cumplimiento de los requisitos en los productos o servicios no conformes que han sido corregidos? ¿Cuáles?</p>									



Nº	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
215	i	Tomar acciones apropiadas respecto a los efectos potenciales, de la no conformidad, cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha empezado su uso	Tomar acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad, cuando se detecta un producto o servicio no conforme después de la entrega o cuando ha empezado su uso	i ¿Cómo identifica los efectos o efectos potenciales que se presentan por el uso de un producto o servicio no conforme?									
	j			ii ¿Qué actividades lleva a cabo cuando se entrega un producto o se presta un servicio no conforme?									
	8.4	ANÁLISIS DE DATOS	ANÁLISIS DE DATOS										
216	a	Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, incluyendo datos generados del seguimiento, medición o cualquier otra fuente pertinente	Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, incluyendo datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento, medición o cualquier otra fuente pertinente	i ¿Tienen definido una metodología para verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC?									
	b			ii ¿Tiene identificadas las fuentes de información que permiten verificar la idoneidad, eficiencia, eficacia y efectividad del SGC?									
217	c	Proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, a través del análisis de datos	Proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, mediante el análisis de datos	i ¿Cuentan con alguna metodología para el análisis de datos relacionados con la satisfacción del cliente?									
218	d	Proporcionar información sobre la conformidad con los requisitos del producto, a través del análisis de datos	Proporcionar información sobre la conformidad con los requisitos del producto o servicio, a través del análisis de datos	i ¿Cuentan con los registros de verificación de conformidad de requisitos del producto o servicio?									
219	e	Proporcionar información sobre las características y tendencias de los procesos y los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.	Proporcionar información sobre las características y tendencias de los procesos y los productos o servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.	i ¿Tiene identificadas las fuentes de información que reflejan las características y tendencias de los procesos y los productos o servicios?									
220	f	Proporcionar información sobre proveedores	Proporcionar información sobre proveedores	i ¿Mantienen registros y documentación sobre los proveedores?									
<	8.5	MEJORA	MEJORA										
	8.5.1	Mejora continua	Mejora continua										
221	a	Mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de calidad.	Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, mediante el uso de la política de calidad.	i ¿Cuenta con alguna metodología para llevar a cabo mejoramiento del SGC?									
				ii ¿La política de calidad es evaluada y mejorada periódicamente?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
222	b	Mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de los objetivos de calidad.	Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, mediante el uso de los objetivos de calidad.	i ¿Se hace seguimiento y medición a los objetivos de calidad periódicamente?									
	8.5.1	Mejora continua	Mejora continua										
223	c	Mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de los resultados de las auditorías	Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, mediante el uso de los resultados de las auditorías internas	i ¿Cuentan con un plan para evaluar los resultados de las auditorías? ¿Tienen registros?									
224	d	Mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso del análisis de datos	Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, mediante el uso de el análisis de datos	i ¿El análisis de datos es utilizado para hacer mejoras en el SGC?									
225	e	Mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de las acciones correctivas y preventivas	Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, mediante el uso del sistema de evaluación con el propósito de hacer un seguimiento y una medición de las acciones correctivas y preventivas	i ¿Tienen definido un sistema de evaluación para el seguimiento y medición de las acciones correctivas?									
				ii ¿Tienen definido un sistema de evaluación para el seguimiento y medición de las acciones preventivas?									
226	f	Mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante la revisión por la dirección	Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, mediante la revisión por la dirección	i ¿Existe revisión periódica por parte de la dirección al SGC?									
				ii ¿Se dan a conocer oportunamente los resultados de la revisión por parte de la dirección ?									
	8.5.2	Acción correctiva	Acción correctiva										
227	a	Tomar acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades, que sean apropiadas a los efectos de éstas	Tomar acciones correctivas apropiadas para eliminar la causa de no conformidades	i ¿Tienen establecida alguna metodología para implementar las acciones correctivas?									
				ii ¿Está asignado el responsable de ejecución y control?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
228	b	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para la revisión de las no conformidades (incluyendo las quejas y reclamos de los clientes)	¿Cuenta con un procedimiento documentado que defina los requisitos de revisión de las no conformidades?									
229	c	Establecer un procedimiento documentado de los requisitos para determinar la causa de las no conformidades	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar las causas de la no conformidades	¿Tienen definido un procedimiento que defina los requisitos para identificar las no conformidades? ¿Está documentado?									
230	d	Establecer un procedimiento documentado de requisitos que evalúen la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.	Establecer un procedimiento documentado que defina requisitos que evalúen la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	¿Las acciones tomadas garantizan que no se va a volver a repetir la no conformidad? ¿Está definido en el procedimiento?									
8.5.2		Acción correctiva	Acción correctiva										
231	e	Establecer un procedimiento documentado de los requisitos para determinar e implementar acciones necesarias	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar e implementar acciones necesarias	¿Cómo determina e implementa las acciones correctivas necesarias? ¿Esta acción se encuentra definida en el procedimiento?									
232	f	Establecer un procedimiento documentado de los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas	¿Registra los resultados de las acciones tomadas? ¿Esta acción se encuentra definida en el procedimiento?									
233	g	Establecer un procedimiento documentado de los requisitos para revisar las acciones correctivas tomadas	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las acciones correctivas tomadas	¿Están definidas las revisiones realizadas a las acciones correctivas tomadas? ¿Esta contemplada esta acción en el procedimiento?									
8.5.3		Acción preventiva	Acción preventiva										
234	a	Determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales que sean apropiadas a los efectos de los problemas potenciales	Determinar acciones apropiadas para eliminar las causas de no conformidades potenciales.	¿Cuentan con alguna metodología para identificar y eliminar las causas de no conformidades?									



N°	Numeral Norma	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	REQUISITO NTCGP 1000:2004	INTERPRETACIÓN	RESPONSABLE	NA	NE	DC	IM	PM	AU	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
235	b	Establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas	i ¿Cuenta con un procedimiento documentado que le permita saber cómo determinar las no conformidades potenciales y sus causas?									
236	c	Establecer un procedimiento documentado de los requisitos para evaluar la necesidad de actuar a fin de prevenir la ocurrencia de no conformidades	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para evaluar la necesidad de actuar a fin de prevenir la ocurrencia de no conformidades	i ¿Qué acciones realiza para prevenir la ocurrencia de no conformidades? ¿Está contemplada esta acción en el procedimiento?									
237	d	Establecer un procedimiento documentado de los requisitos para determinar y asegurar la implementación de las acciones necesarias	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias	i ¿Cómo determina y asegura la implementación de las acciones preventivas necesarias? ¿Está contemplada esta acción en el procedimiento?									
238	e	Establecer un procedimiento documentado de los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas	i ¿Registan los resultados de las acciones preventivas tomadas? ¿Está contemplada esta acción en el procedimiento?									
239	f	Establecer un procedimiento documentado de los requisitos para revisar las acciones preventivas adoptadas	Establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las acciones preventivas adoptadas	i ¿Revisa las acciones preventivas adoptadas? ¿Está contemplada esta acción en el procedimiento?									



ANEXO

CONOCIENDO LA NORMA

A continuación encontrará una breve descripción e interpretación de los numerales de la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2004. Esta información puede ser utilizada para la formulación de nuevas preguntas en la lista de chequeo. La norma se encuentra constituida por ocho (8) numerales:

1. Introducción
2. Objeto y campo de aplicación
3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto o la prestación del servicio
8. Medición, análisis y mejora

Los 3 primeros corresponden a generalidades. Sin embargo, fueron estructuradas 14 preguntas correspondientes al número (1) en lo relacionado con principios. Los numerales del 4 al 8 son el centro del Sistema de Gestión de la Calidad, y en ellos se sustenta el diagnóstico.

Para entender cada uno de los requerimientos, es importante conocer la norma, por lo cual se tiene su estructura que es la siguiente:



1. INTRODUCCIÓN

1.1 GENERALIDADES

1.2 PRINCIPIOS

1.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS

1.1 Generalidades:

Su propósito fundamental es demostrar que se tiene la capacidad de suministrar productos o servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios, destinatarios y beneficiarios, teniendo en cuenta la reglamentación vigente. Lo anterior se realiza mediante la aplicación efectiva de un Sistema de Gestión de la Calidad orientado al mejoramiento continuo y la prevención de inconformidades. En este sentido, el aumento de la satisfacción debe ser el fin

de la implementación del Sistema, y no simplemente la certificación, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin. Teniendo como base lo anterior, la herramienta de diagnóstico del sistema no realiza preguntas puntuales de este requerimiento; sin embargo, éste debe ser tenido en cuenta para orientar cada una de las acciones de la entidad.

1.2 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios:

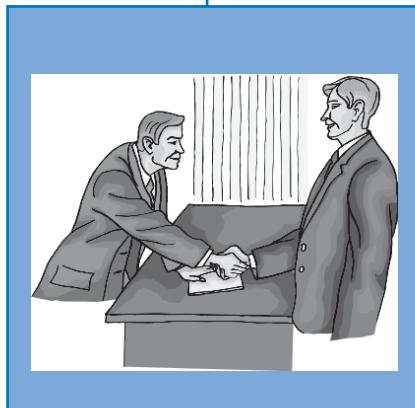
Los principios para la gestión de la calidad son reglas o creencias comprensibles y fundamentales para liderar y operar una organización; esto con el propósito de lograr el mejoramiento continuo y a largo plazo de su desempeño, enfocándose en los usuarios y considerando las necesidades de todos los otros interesados.

Por tal motivo, fueron definidos como tales:



Enfoque hacia el cliente

Este principio enfatiza la importancia capital que representa para una entidad distrital sus usuarios o clientes, lo que induce a que estas entidades se organicen de tal forma que permanentemente identifiquen y satisfagan los requisitos en términos de necesidades y expectativas presentes y futuras de sus usuarios.



Liderazgo

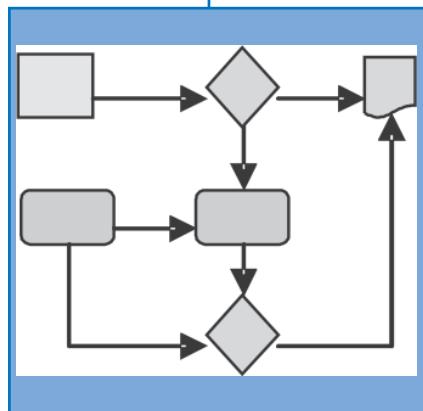
La adecuada gestión de calidad hacia la satisfacción de los requerimientos del usuario, requiere ser impulsada y orientada por servidores públicos con capacidades de liderazgo en toda la organización distrital hacia el logro de una visión de futuro, la cual debe ser compartida por toda la comunidad. Esto implica que todos los servidores públicos deben ser líderes en sus puestos de trabajo, cuya competencia va desde liderar y responder por la entidad, el proceso, la actividad o tarea hasta ser líder de sí mismo en el ámbito personal, en su respectivo proyecto de vida.





Participación activa de los servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas

En un Sistema de Gestión de la Calidad, la participación de todos los servidores públicos es definitiva, unos atendiendo directamente a los usuarios, y todos formando parte de la cadena de valor, ejecutando los procesos de la entidad agregando valor a los productos y servicios para cumplir con los requerimientos del cliente. A la vez, todos participando con la claridad expresa de que su gestión y aporte tienen verdadero sentido al enfocarlos hacia la satisfacción del usuario, independientemente del rol de cliente interno en el que actúen.



Enfoque basado en los procesos

En buena parte del siglo pasado el enfoque en la producción de bienes y servicios estuvo centrado principalmente en el producto, lo que indujo a que las estructuras organizacionales, los recursos, los procesos productivos y la calidad se diseñaran y aplicaran hacia este enfoque. Esta forma de trabajo llevó a generar grandes desperdicios, a centrar la calidad en inspecciones de productos o servicios finales. Cuando un producto defectuoso le llegaba al cliente, la preocupación no era por qué el producto no había sido producido con buena calidad, sino por qué había salido de la organización.



Enfoque del sistema para la gestión

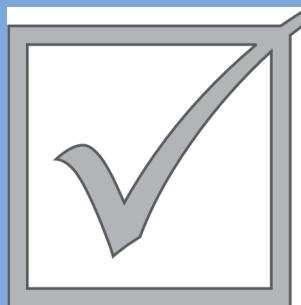
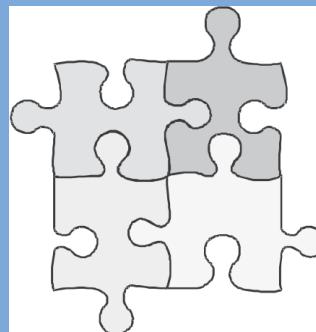
La calidad de la gestión requiere que los procesos no actúen aisladamente, sino que lo hagan articuladamente, es decir de forma sistémica, de tal manera que las interrelaciones que los unen, se materialicen en el suministro de insumos de calidad entre unos y otros, garantizando así que, al terminar la cadena de valor, el producto sea el deseado para satisfacer las expectativas de los usuarios.

Mejora continua

La mejora en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios debería llegar a ser en las entidades distritales una cultura permanente que no cause esfuerzos adicionales a los servidores públicos, sino que forme parte de su comportamiento y que éste sea perdurable, superando los problemas para obtener las metas establecidas y, una vez alcanzadas, colocar nuevas metas retadoras, exigentes, que permitan ir más allá del cumplimiento a nuestros usuarios, adelantándose así en satisfacer sus necesidades futuras.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

La definición, confiabilidad, oportunidad, captura, procesamiento, análisis y uso de la información, son determinantes de la realidad de la situación de una entidad distrital, y sus resultados se convierten en el elemento básico para tomar las mejores decisiones que afecten a la institución en su camino a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.



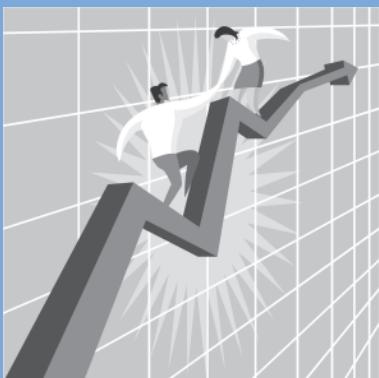


Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios



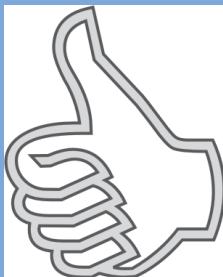
En un Sistema de Gestión de la Calidad los requerimientos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios también dependen de las adecuadas relaciones que se tengan entre las entidades distritales y sus proveedores. Aquí el egoísmo de alguna o de ambas partes no tiene cabida; se impone un gana - gana, en el que ambas partes salen beneficiadas de sus relaciones, y así el más beneficiado es el usuario.

Coordinación, cooperación y articulación



En una economía como la colombiana, en la que las necesidades y expectativas de la ciudadanía son superiores a los recursos con los que cuenta el Estado, es imperiosa la optimización y racionalidad en el uso de los mismos. En este sentido, adquiere importancia capital la coordinación y complementariedad de esfuerzos al interior de las entidades distritales, así como entre ellas mismas, siendo uno de los principales instrumentos el trabajo en equipo, como se vio en el módulo 1 de competencias institucionales.

Transparencia



En una entidad pública o privada la transparencia manifestada en el respeto por los intereses y la propiedad de los activos del Estado, es definitiva para la adecuada satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Adicional a estos principios definidos en la estructura de la NTCGP 1000:2004, para las entidades del Distrito se estructuró un principio adicional:



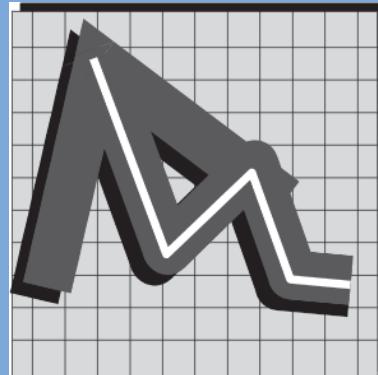
Sostenibilidad del éxito

En una institución el logro exitoso de sus objetivos y metas estratégicos, en un período dado, es un factor totalmente necesario dentro de la ruta hacia la excelencia. Sin embargo, es necesario prever, aplicar y evaluar acciones estructurales para el mantenimiento del éxito logrado. En otras palabras, obtener el éxito es una condición necesaria pero no suficiente para la excelencia estable. Se requiere disponer en la entidad, de una actitud mental que lleve a mantener e incluso a incrementar permanentemente el éxito logrado.

La actitud mencionada induce a la necesidad de generar deliberadamente cambios radicales o fortalecimiento hacia esta cultura de mantenimiento del éxito. En este sentido, además de aplicar de forma coherente y complementaria los diez principios de la calidad, vistos anteriormente, es necesario gestionar los impactos sobre los ecosistemas y la sociedad presentados por los productos, servicios y actividades propios de cada entidad.

COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

La NTCGP 1000:2004 establece que los Sistemas de Gestión de la Calidad son compatibles con los Sistemas de Gestión Ambiental, de Salud y de Seguridad Ocupacional. Sin embargo, es fundamental encontrar asociaciones y elementos en común respecto al Sistema de Control Interno, definido mediante





Decreto 1599 de mayo de 2005. Por otra parte, se debe identificar las intersecciones con la ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas de funcionamiento del Estado del Orden Nacional"

En este sentido, es fundamental desarrollar metodologías que unifiquen los conceptos y principios de cada uno de los Sistemas.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN



Se encuentra conformado por los siguientes elementos:

El objetivo principal de este numeral es identificar los lineamientos generales para determinar qué elementos no aplican en la estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad. En este sentido, esta situación esta situación se puede presentar ante tres aspectos:

- ♦ Los procesos no son desarrollados por la organización
- ♦ Hay restricciones por la naturaleza del producto o servicio
- ♦ Se aplican requisitos regulatorios o del usuario

No pueden excluirse los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad que afecten la capacidad de la organización o la absuelvan de su responsabilidad de suministrar un producto o servicio que cumpla los requisitos del cliente y los requerimientos regulatorios.

En este sentido, las exclusiones se encuentran restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 de la norma; en los demás casos su aplicación es incuestionable.



2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Establece los conceptos utilizados para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad tomando como base la NTC ISO 9000:2000, "SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y VOCABULARIO". Sin embargo, de acuerdo con las necesidades, algunas definiciones han sido adaptadas a la naturaleza del sector público.

Si bien estos tres requisitos establecidos en la norma técnica son de vital importancia, en la lista de diagnóstico sólo se tendrá en cuenta los componentes relacionados con los principios del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Si bien el desarrollo del SGC en una entidad obedece a la participación de múltiples factores, es fundamental realizar un ejercicio previo que permita identificarlos. En este sentido, es necesario simplificar a la organización en pequeños instrumentos que identifiquen el quehacer institucional a través de los procesos.

El propósito de este numeral es determinar los elementos constitutivos de un SCG partiendo de la identificación de los requisitos de los usuarios.

De otra parte, es fundamental dejar evidencia objetiva de cada una de las acciones emprendidas en el desarrollo del SGC. Es aquí donde surge como elemento fundamental la documentación.

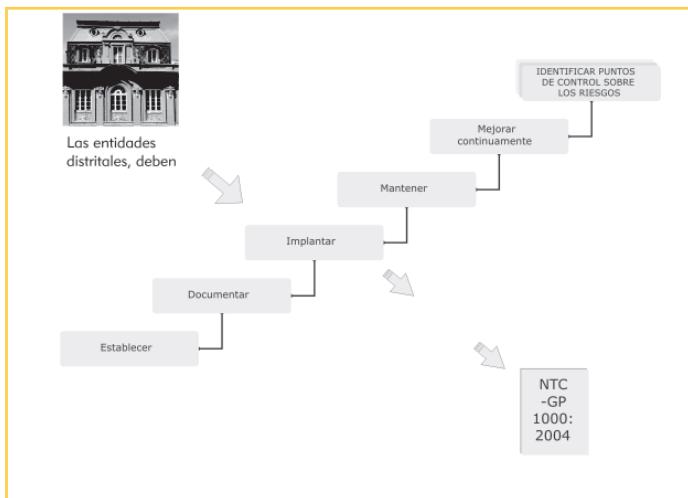
4.1 Requisitos generales

Su fin principal es definir el marco

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

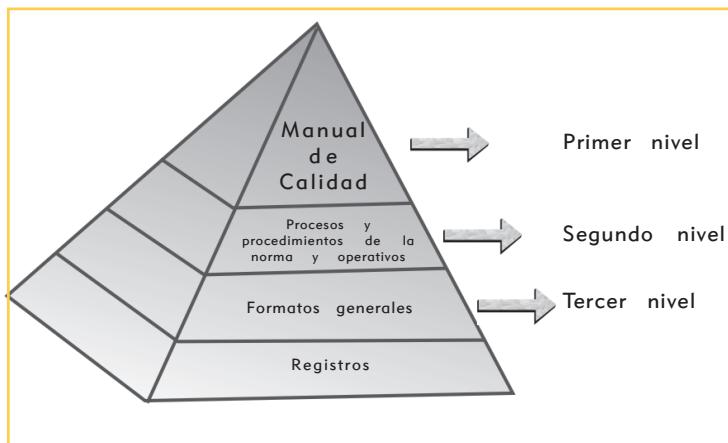
4.2 REQUISITOS GENERALES DE DOCUMENTACIÓN



general en el que se desarrollo el Sistema de Gestión de la Calidad, su estructura es la siguiente:

4.2 Gestión documental

Cada una de las actividades emprendidas y requeridas en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, debe contar con una evidencia objetiva, reflejada en documentos que se expresan en la siguiente estructura:





El documento es entendido como toda aquella evidencia objetiva que se expresa a través de medios impresos, magnéticos o visuales. Los documentos se reflejan a través de:

- ♦ Planes
- ♦ Procedimientos
- ♦ Especificaciones
- ♦ Documentos externos
- ♦ Listados
- ♦ Otros

Evaluados los diferentes requisitos de la NTCGP 1000:2004, los documentos establecidos de acuerdo con su naturaleza son:

PLANES	PROCEDIMIENTOS
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad 5.6 Revisión por parte de la dirección 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo (si dentro de la entidad hay diseños y desarrollo) 8.1 Generalidades (planificación de mediciones) 8.5.1 Mejora continua 7.6 a) Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (intervalos de calibración) 8.2.2 Auditoría interna	4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 6.2.2 a) Instrucciones de trabajo 7.5.2 c) Validación procesos 8.2.2 Auditoría interna 8.3 Control de producto o servicio no conforme 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva
ESPECIFICACIONES	LISTADOS
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios 7.2.1a) Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio	Documentos, Mediciones, Personal, Suministros, Proveedores, Productos



PLANES	PROCEDIMIENTOS
OTROS 5.3 Política de calidad 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.6.2 Información para la revisión 5.6.3 Resultados de la revisión 4.2.2 Manual de calidad 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo 7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios Criterios Eval, Selecc Prov 7.6 a) Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (bases de calibración)	Si bien no lo establece la norma, es importante tener documentado lo siguiente: Mapa de procesos Secuencia e interacción Caracterización de procesos Puntos de control Mapa de riesgos

De otra parte, se establece el control de registros. En este sentido, de acuerdo con lo establecido en la NTCGP 1000:2004, se requiere:

5.6	Revisión por parte de la dirección
6.2.2 e)	Competencia, toma de conciencia y formación (educación, entrenamiento, calificación, experiencia)
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo
7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios (resultados de evaluación y seguimiento de proveedores)
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (registros)
7.5.3	Identificación y trazabilidad
7.5.4	Propiedad del cliente (pérdida o daño)
7.6 a)	Control de los dispositivos de seguimiento y medición (Bases de calibración utilizadas, cuando no hay patrón reconocido)
7.6 d)	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (registros de calibración)
8.2.2	Auditoría interna
8.3	Control del producto o servicio no conforme (reporte de no - conformidades para concesión)
8.5.2e)	Acción correctiva (registro de resultados)
8.2.4	Seguimiento y medición del producto o servicio (evidencia de conformidad con los criterios de aceptación/autoridad)
8.5.3d)	Acción preventiva (registro de resultados)



5. RESPONSABILIDAD GERENCIAL

El liderazgo y el compromiso de la gerencia son fundamentales para garantizar al más alto nivel de la organización la efectividad del SGC. Sin embargo, es necesario involucrar a todos los niveles de la organización, conscientizarlos y sensibilizarlos frente a la importancia de cumplir con los requisitos establecidos. Así mismo, la evidencia objetiva que se genere de este ejercicio debe estructurarse de la siguiente manera:

5.1 Compromiso de la Dirección

En este numeral se establece el mecanismo mediante el cual la Alta Dirección formaliza y ejecuta su compromiso con el SGC.

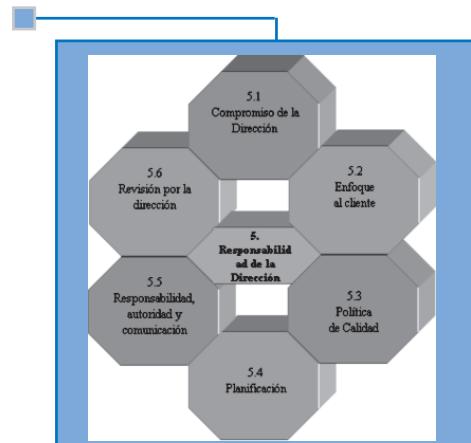
5.2 Enfoque al cliente

El cliente es el usuario, destinatario o beneficiario de la Entidad, el cual debe ser identificado con las necesidades, las expectativas, las quejas y los reclamos derivados de la prestación del servicio. Estos últimos posteriormente se constituirán en la base para plantear los requisitos propios del cliente.

5.3 Política de Calidad

Documento que la Alta Dirección debe generar para expresar su compromiso con el desarrollo del SGC, y que posteriormente debe ser comunicado a toda la organización.

En esta fase se establecen, tanto los lineamientos generales para la identificación de objetivos de calidad, como los recursos con los cuales se cumplirán las etapas de planificación.





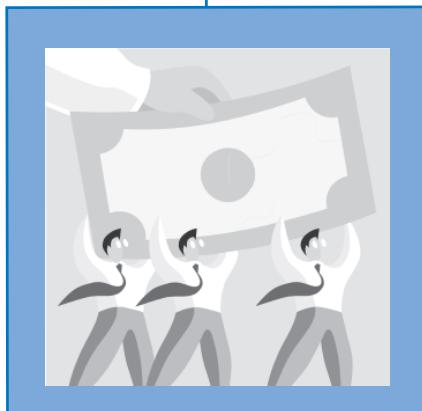
5.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación

En este requerimiento se deben establecer y comunicar los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en la entidad. Adicionalmente debe ser nombrado un representante de la Alta Dirección, quien se encargará de coordinar las actividades relativas al proceso.

5.5 Revisión por parte de la Dirección

La Alta Dirección debe realizar revisiones periódicas que le permitan ajustar la consistencia del Sistema de Gestión, para lo cual establecerá mecanismos de obtención de información de manera periódica.

6. RECURSOS



Alcanzar los logros propuestos en el Sistema de Gestión de la Calidad, es decir, atender los requerimientos de los usuarios, cuenta con la necesidad de establecer recursos para alcanzarlos. En este sentido, se ha definido la siguiente estructura:

6.1 Provisión de recursos:

La calidad no se puede obtener si no se cuenta con los recursos necesarios. Es por ello que las entidades deberán proveerse éstos para el adecuado desarrollo del Sistema.



6.2 Talento humano

El Sistema de Gestión de la Calidad es responsabilidad de todos los servidores de la entidad. Por tal motivo se debe integrar a cada funcionario en el desarrollo del SGC, identificando, fortaleciendo y formando las competencias laborales.

6.3 Infraestructura

Es fundamental, para brindar un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo, contar con instalaciones adecuadas, equipos de trabajo, herramientas de trabajo y comunicación, entre otros.

6.4 Ambiente de trabajo

Contar con un adecuado programa de clima organizacional y brindar condiciones adecuadas de salud ocupacional, son factores básicos que influyen directamente en el mejoramiento de la prestación del servicio, pues, en la medida en que se cuente con funcionarios a gusto en el puesto de trabajo, seguramente se reflejará una mejor actitud en la atención.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Es la esencia del Sistema de Gestión de la Calidad. Establece los lineamientos generales de la prestación de los productos o servicios, se centra en los procesos misionales y destaca aspectos tales como el diseño y desarrollo, y la adquisición de bienes y servicios. A continuación se presenta la estructura general del numeral y de cada uno de los requisitos:





a. Planificación de la realización del producto o la prestación del servicio

Las entidades distritales deben identificar los procesos que tienen incidencia directa en los usuarios; en esencia, éstos son los misionales, los cuales fueron identificados en el numeral 4.1 a través de la construcción del mapa de procesos. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta que algunos procesos de apoyo deberían ser contemplados en la planificación de la realización del producto o servicio. Este es el caso de Talento Humano, que, si bien ha sido contemplado en el numeral 6, debe ser incluido en los requisitos de la planificación de la realización del producto o la prestación del servicio.

El propósito del Sistema de Gestión de la Calidad. Es asegurar que la entidad funcione bien. Es por ello que se debe asegurar que todos y cada uno de los procesos que operan como un sistema eficiente se analicen de manera conjunta estableciendo sus interrelaciones, ya que muy posiblemente la salida de uno sea la entrada de otro.

La planificación para la realización del producto o la prestación del servicio consiste en identificar las necesidades de los usuarios y convertirlas en requisitos, para lo cual los procesos deberán incluir aspectos tales como:

- ♦ Resultados deseados
- ♦ Etapas del proceso
- ♦ Actividades



- ♦ Flujos
 - ♦ Puntos de control
 - ♦ Necesidades de información
 - ♦ Equipos
 - ♦ Responsables
 - ♦ Tiempos
 - ♦ Métodos
- b. Procesos relacionados con el cliente

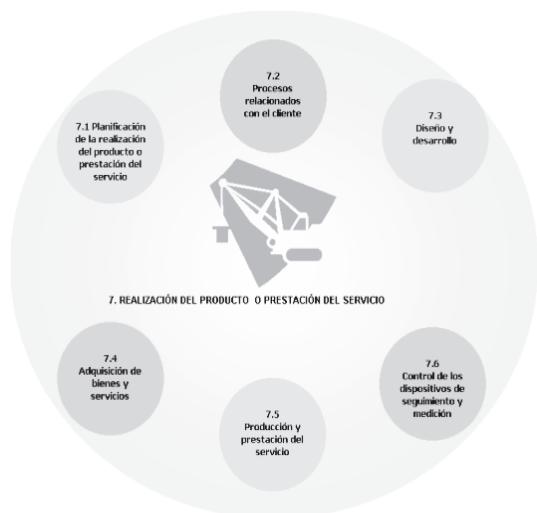
Este numeral se centra en los procesos que permiten la prestación de los productos o servicios que la entidad va a proporcionar a los usuarios, destinatarios o beneficiarios.

Sin embargo, es fundamental identificar requisitos adicionales, tales como los normativos, y cronogramas, que en un momento dado pueden afectar la calidad del producto o servicio

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio

Las entidades Distritales deben identificar las necesidades de los usuarios, destinatarios o beneficiarios, para lo cual permanentemente se deberán establecer canales de comunicación expeditos que interpreten los requerimientos de los usuarios, de modo que se eviten malos entendidos.

La información de entrada se debe convertir en especificaciones, sumadas a los normativos y a las exigencias. Para identificar los requisitos es fundamental establecer herramientas.



7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio

Las necesidades deben convertirse en requisitos de los productos antes de ser entregados a los usuarios. En este sentido, la entidad distrital deberá establecer los parámetros de capacidad y definir todos los requisitos necesarios para su cumplimiento.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La entidad debe generar mecanismos de comunicación y retroalimentación con los usuarios, destinatarios o beneficiarios para determinar las necesidades, expectativas, quejas y reclamos. En este sentido, surgen mecanismos como la línea 195 y las encuestas de satisfacción, entre otros.

7.3 Diseño y desarrollo

En principio, este requisito aplicaría únicamente para aquellas entidades distritales que tienen en su operación diaria y de manera constante el diseño y desarrollo. Si éste no es el caso de su organización, podría obviar su aplicación.

Para el desarrollo de esta actividad se deben definir e implementar controles que permitan identificar todos los elementos relevantes que deben ser considerados en el proceso de diseño, de modo que se determine el nivel de incidencia en su aplicación.

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Al igual que en la prestación de servicios o productos, las entidades distritales deben planificar y controlar las diferentes eta-



pas del diseño, estableciendo qué y quién debe realizar cada una de las tareas.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Las entidades distritales deben tener en cuenta todos los requerimientos, tanto los de los usuarios, o traducidos en necesidades y expectativas, como los legales, para la estructuración de los diseños.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Las entidades distritales, cuando realizan el diseño o desarrollo de un producto o servicio, deben aprobar los resultados finales antes de ser entregados a sus usuarios, para lo cual deben verificar que las salidas cumplan los requisitos de entrada. Además, deben contener la información suficiente para la producción y la prestación del servicio. De otra parte, se debe identificar cómo el servicio en el futuro es de aceptación de los usuarios y cómo debe ser operado.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

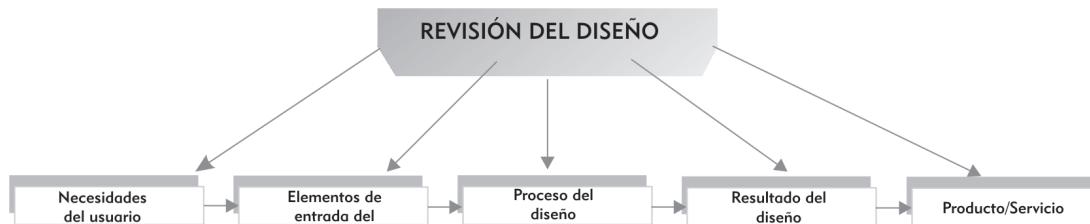
La revisión se realiza en las diferentes etapas del diseño o desarrollo. Ésta variará de acuerdo con la complejidad del mismo; un ejemplo que se puede citar es el desarrollo de un software. Al tratar de decidir cuántas revisiones se requieren, se debe considerar:

- ♦ ¿Existen fases obvias o etapas naturales en el diseño?
- ♦ Si algo marcha mal y no se detecta hasta una etapa muy tardía, ¿cuáles son las consecuencias probables y qué acciones se debería tomar?
- ♦ La escala temporal del diseño



Se pueden citar como algunas actividades de revisión:

- ♦ Métodos comparativos
- ♦ Comparación con productos o servicios similares
- ♦ Ensayos, simulaciones



7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Consiste en confrontar los resultados al final del proceso de diseño frente a los requisitos identificados como necesarios al comienzo del mismo.

Para efectuar la verificación se han definido las siguientes formas:

- ♦ Métodos comparativos
- ♦ Comparación con productos y/o servicios similares
- ♦ Ensayos, simulaciones





Éstas deben ser aplicadas en las siguientes etapas de diseño y desarrollo.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Es el proceso mediante el cual se confirma que el servicio satisface las necesidades del usuario, beneficiario o destinatario. Cuando la validación indica que el servicio final no cumplirá con la especificación, la entidad debe decidir qué acciones tomará de acuerdo con lo establecido en el numeral.



La etapa final del proceso de diseño constituye una oportunidad importante para evitar graves pérdidas financieras, dado que, con base en los resultados de la verificación y validación, se puede retroalimentar cada etapa del proceso de diseño para presentar modificaciones y mejoras del mismo.

Para muchos servicios de las entidades distritales la validación es un proceso relativamente sencillo (ejemplo: un plano de un puente realizado por el IDU; éste se puede validar comparando las especificaciones inicialmente definidas con los resultados plasmados en el plano). Para otros tipos de servicios, la validación del rango total no puede lograrse hasta que ocurran las condiciones reales (ejemplo: la Secretaría de Gobierno compra un sistema de aire acondicionado para sus instalaciones; para evaluar su funcionamiento se debe someter a temperaturas ex-



tremas en un medio ambiente, por lo que no se puede validar hasta que los extremos ocurran realmente).

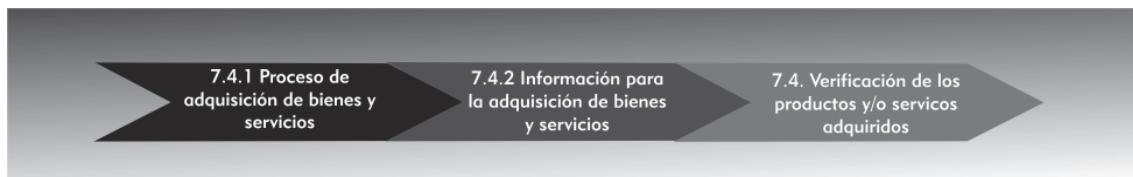
En algunos casos el producto es el diseño mismo; un ejemplo es el arquitecto de la Secretaría de Educación, quien recibe unas especificaciones de diseño que puede verificar frente a los planos, sin necesidad de llegar a la validación de la construcción final.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Cualquier tipo de cambio, por pequeño que sea, en el proceso de diseño y desarrollo debe ser controlado y evaluado en la conveniencia de efectuarlo o no. En caso de ser afirmativas las variaciones, se debe tener en cuenta todos los requisitos establecidos desde el numeral 7.3.1 hasta el 7.3.6.

7.4 Adquisición de bienes y servicios

Este requisito ha sido adaptado en su totalidad a la naturaleza de las entidades públicas. Se encuentra relacionado con los procesos de contratación y establece como documento central los términos de referencia; comprende:



7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

Este requisito se centra en los procesos de selección y evaluación de proponentes, aspectos que se encuentran establecidos en la ley 80 de 1993 y sus disposiciones anexas.



7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios.

Lo que se requiere y necesita de un producto o servicio que se va a adquirir es un elemento fundamental que debe estar involucrado en los términos y en los pliegos de condiciones y que se encuentra sustentado en aspectos tales como: estudios de prefactibilidad, planes, etc.

7.4.3 Verificación de los productos y servicios adquiridos

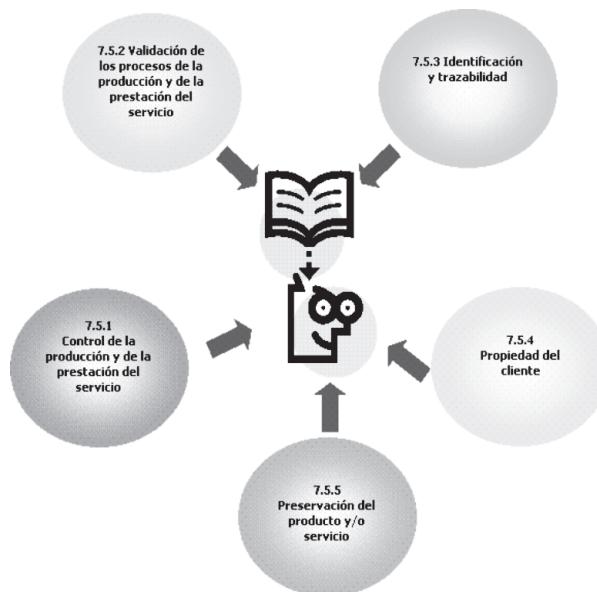
Este requisito tiene que ver con la comprobación de la conformidad del producto o servicio que se recibe; es allí donde aparecen elementos tales como las auditorías de calidad.

7.5 Producción y prestación del servicio

Requisito conocido como "el momento de la verdad", en el cual la entidad distrital, presta sus servicios a los usuarios. Es importante tener en cuenta la siguiente estructura:

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Es la esencia del Sistema de Gestión de Calidad. Su valor se centra en la prestación del servicio de la entidad; se encuentra relacionado con la cadena de valor. Es en este momento donde surge la gestión por procesos, que involucra la identificación, documentación, mejoramiento y administración.





7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio

Toda entidad distrital debe definir y registrar las entradas del proceso como base del establecimiento de los requisitos para la verificación y validación de las salidas. El objeto de la validación es asegurarse de que se cumplan los requisitos de los usuarios. Las actividades de validación pueden incluir:

- ♦ Modelación
- ♦ Simulación
- ♦ Pruebas
- ♦ Revisiones que involucren a los usuarios

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Para tener un adecuado control de los productos y servicios prestados, estos deben ser identificados con cada uno de los elementos que se han introducido a lo largo de su proceso de elaboración. En este sentido, trazar el camino que se ha seguido es lo que se denomina trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente

Cuando los usuarios suministran bienes para la elaboración de un producto o servicio, la entidad debe establecer todos los mecanismos para verificar, proteger y mantener estos insumos.

7.5.5 Preservación del producto o servicio

En las entidades distritales se deben definir e implantar procesos para la manipulación, embalaje, almacenamiento, conservación y entrega del producto de acuerdo con los requisitos de los usuarios.



7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Lo que busca este requisito es conocer la idoneidad de los equipos de medición y seguimiento necesarios para asegurar la conformidad del producto o servicio con los requisitos especificados.

Para poder cumplir lo anterior, resulta evidente que se debe empezar por identificar las mediciones que se deben realizar y, a continuación, los equipos que utilizar. Cumplido este punto, los equipos de medida y seguimiento deben utilizarse y controlarse para asegurar que la capacidad de medida sea consistente con los requisitos de medida.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El mejoramiento en las entidades distritales no debe centrarse en medidas aisladas. Es necesario generar un cambio constante, optimizar procesos, reducir costos, eliminar gastos y simplificar trámites, haciendo ha estas entidades ágiles y operativas, haciendo una administración más cercana a los usuarios.

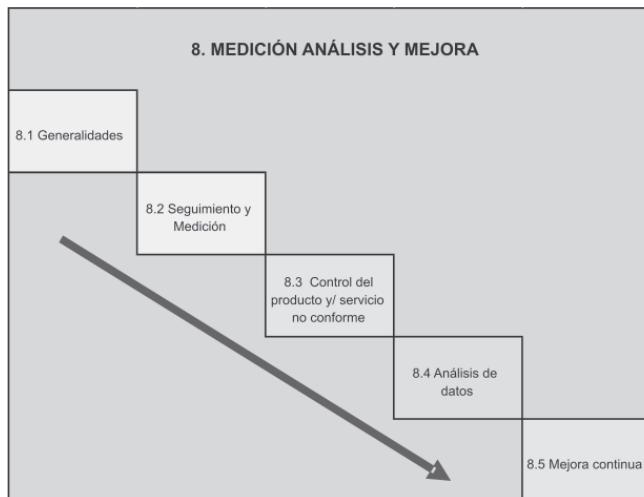
Quizás una organización se replantee a través de procesos de reingeniería, pero luego es fundamental mejorar continuamente.

Las acciones de cambio deben ser el resultado de la participación, tanto de cada uno de los integrantes de la organización, como de los más altos niveles.

La estructura básica es la siguiente:

8.1 Generalidades

Las entidades deberán realizar actividades de planificación de



medición, análisis y mejora basándose en metodologías aplicables, en técnicas estadísticas, que permitan la mejor prestación del servicio.

8.2 Medición y seguimiento

Las entidades distritales deberán hacer seguimiento a la información relativa a la percepción de los clientes, para lo cual se deberán establecer herramientas de seguimiento.

Así mismo, se deben realizar auditorías internas de calidad como mecanismo de verificación de la conformidad del sistema.

En este sentido, el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la circular No. 06 de 2005, establece como área coordinadora de esta actividad a las áreas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces; esto con el propósito de asumir el rol de independencia, que es uno de los principios básicos del seguimiento y la medición al Sistema de Gestión de la Calidad.

A partir del resultado de la auditoría, se establecerán parámetros generales para emprender acciones correctivas.

8.3 Control del producto y/o servicio no conforme

Las entidades Distritales deben identificar, documentar, revisar, controlar y determinar el impacto de los productos o servicios no conformes.



8.4 Análisis de datos

Las entidades distritales deberán evaluar y analizar los datos relacionadas con el comportamiento de los procesos y los productos. En este sentido, el análisis deberá basarse en metodologías y técnicas estadísticas.

Es fundamental crear una cultura de la medición que permita contar con datos reales, y con base en ellos se pueden establecer parámetros de mejora.

8.5 Mejora

Un Sistema de Gestión de la Calidad no es efectivo si no lleva implícito el concepto de mejora; es por ello que se debe planificar y llevar a cabo acciones de mejora.

La mejora continua debe ser facilitada por la organización a través de:

- ♦ Política de calidad
- ♦ Objetivos
- ♦ Resultados de auditorías
- ♦ Análisis de datos
- ♦ Acciones correctivas y preventivas
- ♦ Revisión por parte de la dirección

En muchas ocasiones se convive con SGC incorrectos que provocan fallas y motivan que la entidad sufra de manera continuada una serie de obstáculos a los que se acostumbra y que toma como un mal menor con el cual se aprende a convivir.

Informe: El resultado del diagnóstico deberá ser aprobado por el jefe del área, quien deberá firmar los requisitos por él revisa-



dos. Por otra parte, el resultado del diagnóstico se reflejará en el plan de acción.

SOBRE LOS FACILITADORES

Las entidades Distritales cuentan con un grupo de personas formadas para la aplicación de la herramienta de diagnóstico:

1. Auditores de calidad: Servidores públicos formados en el mes de diciembre del 2004 en técnicas de auditoría.
2. Gestores de calidad: Servidores públicos formados en el mes de junio del 2005, en temas y técnicas relacionadas con el SGC.

En caso de no contar con la calidad suficiente de personas, se deberá realizar una convocatoria abierta en la entidad, que permita identificar a funcionarios que estén interesados en participar en la actividad. Para el efecto la Secretaría General, a través de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, brindará capacitación al grupo seleccionado por la entidad, para lo cual se deberá establecer un cronograma de trabajo con el facilitador designado para el efecto por la Secretaría General.

Y PARA FINALIZAR:

Recuerde que el propósito es tener esta actividad finalizada a más tardar el 28 de febrero del 2006, para el efecto no olvide contactar a su facilitador de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, quien resolverá con presteza las inquietudes presentadas.

Además, para estructurar el plano de acción tenga en cuenta los procesos diseñados por Equipos Transversales, en este sentido recibirá información oportunamente.



BIBLIOGRAFÍA

BELTRÁN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de Gestión, Herramientas para lograr Competitividad. 3R Editores. Santa Fe de Bogotá. 1998

HARRINGTON H. James, Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. McGraw Hill Interamericana, S.A. Santa Fe de Bogotá. 1992.

ICONTEC, www.icontec.org.co

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA (NTCGP 1000:2004), Gestión de la Calidad en el Sector Público.