

**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 GENERALIDADES .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE CONTROL, NORMAS Y POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 ACLARACIONES RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>7</b>
<b>2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 OBJETO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 APLICACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 REQUISITOS GENERALES .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL .....</b>	<b>18</b>
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>5.2 ENFOQUE AL CLIENTE .....</b>	<b>22</b>
<b>5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>22</b>
<b>5.4 PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>23</b>

	<b>Página</b>
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....24
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....26
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....28
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS.....28
6.2	TALENTO HUMANO.....29
6.3	INFRAESTRUCTURA .....30
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO .....30
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....31
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....31
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE .....32
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO.....34
7.4	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....37
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....40
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.....42
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....43
8.1	GENERALIDADES.....43
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....44
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.....48
8.4	ANÁLISIS DE DATOS.....49
8.5	MEJORA.....50

**ANEXOS**

<b>ANEXO A (Informativo) NORMATIVIDAD ASOCIADA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN ESTA NORMA .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO B (Informativo) CORRESPONDENCIA ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO C CORRESPONDENCIA ENTRE LA NTC-OHSAS 18001:2007, NTC-ISO 14001:2004 Y LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO D (Informativo) CAMBIOS ENTRE LA NORMA NTCGP1000:2004 Y LA NTCGP1000:2009 .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO E (Informativo) BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>88</b>

**FIGURAS**

<b>Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos .....</b>	<b>2</b>
<b>Figura 2. Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo .....</b>	<b>6</b>

**TABLAS**

<b>Tabla 1. Estructura de las tablas con orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>8</b>
<b>Tabla 2. Requisitos generales. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>17</b>

<b>Tabla 3. Gestión documental. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>19</b>
<b>Tabla 4. Compromiso de la Dirección. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 5. Enfoque al cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 6. Política de calidad. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 7. Planificación. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 8. Responsabilidad, autoridad y comunicación. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 9. Responsabilidad y autoridad. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 10. Revisión por la Dirección. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 11. Información de entrada para la revisión. Orientaciones sobre los elementos comunes entre la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 12. Resultados de la revisión. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 13. Provisión de los recursos. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno .....</b>	<b>28</b>

	<b>Página</b>
<b>Tabla 14. Talento Humano. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 15. Infraestructura. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 16. Ambiente de trabajo. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 17. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Modelo Estándar de Control Interno .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 18. Procesos relacionados con el cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 19. Revisión de requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 20. Comunicación con el cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 21. Diseño y Desarrollo. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 22. Adquisición de bienes y servicios. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 23. Producción y prestación del servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 24. Control de los equipos de seguimiento y medición. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 25. Medición, análisis y mejora. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>44</b>

	<b>Página</b>
<b>Tabla 26. Satisfacción del cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 27. Auditoría Interna. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 28. Seguimiento y medición de procesos. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 29. Seguimiento y medición del producto y/o servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 30. Control de producto y/o servicio no conforme. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 31. Análisis de datos. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 32. Mejora. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 33. Acción Correctiva-Acción Preventiva. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla A.1. Normatividad asociada con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en esta norma .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla B.1 Correspondencia entre la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla C.1. Correspondencia entre las normas NTC-OHSAS 18001:2007, NTC-ISO 14001:2004 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla D.1. Cambios entre las normas NTCGP1000:2004 y NTCGP1000:2009 .....</b>	<b>68</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.  
PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO  
Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.  
REQUISITOS**

**1. INTRODUCCIÓN**

**1.1 GENERALIDADES**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

NOTA 1 En adelante, y a lo largo de esta norma, el término "entidad" hace referencia a todas aquellas entidades cubiertas por la Ley 872 de 2003 y que se definen en el numeral 3.26 de esta norma.

NOTA 2 La denominación NTCGP empleada para designar esta norma corresponde a las siglas de "Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública". Esta sigla no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica Colombiana, utilizada por el Organismo Nacional de Normalización en la redacción de otras normas técnicas de carácter voluntario.

Para la elaboración de este documento se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada<sup>1</sup>. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

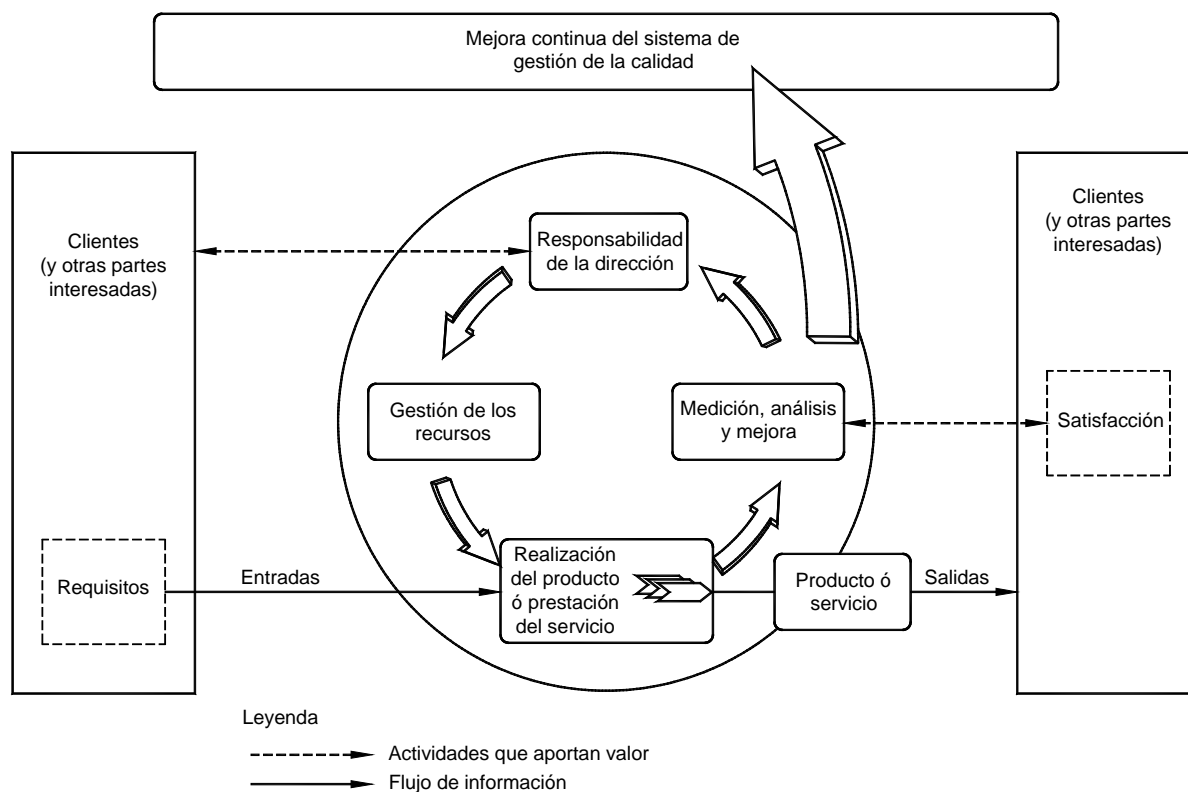
NOTA 3 De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



**Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos**

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza sobre la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,

<sup>1</sup> Como parte de los principios de calidad (véase numeral 1.2) esta norma hace énfasis en que la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes. En este marco, y aunque no es un requisito de esta norma, es deseable que el Sistema de Gestión de la Calidad se entienda y emplee como una plataforma que le permite a las entidades trascender y satisfacer también las necesidades no solo de los clientes sino de todas las demás partes interesadas (véase el numeral 3.39).



- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de las diferentes entidades, puesto que reconoce que el diseño e implementación del Sistema está influenciado por:

- a) el marco legal aplicable a la entidad,
- b) el entorno de la entidad, los cambios y los riesgos asociados a éste,
- c) sus necesidades cambiantes,
- d) sus objetivos particulares,
- e) los productos y/o servicios que proporciona,
- f) los procesos que emplea y
- g) el tamaño y la estructura de la entidad.

La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o aclaración del requisito correspondiente.

## **1.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS**

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

- a) **Enfoque hacia el cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) **Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c) **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d) **Enfoque basado en procesos:** en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más

- eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
  - f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
  - g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
  - h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
  - i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
  - j) Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

### **1.3 COMPATIBILIDAD<sup>2</sup> CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE CONTROL, NORMAS Y POLÍTICAS**

#### **1.3.1 Compatibilidad con el Sistema de Control Interno y de Desarrollo Administrativo**

En el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales: el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta norma<sup>3</sup>.

Tanto los Sistemas de Gestión como los de Control Interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones que los

---

2 La compatibilidad, en el marco de esta norma, se refiere a la condición bajo la cual el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad permiten la implementación, sin conflictos, de otro sistema de gestión o de control, es decir es posible implementarlos de manera integrada.

3 De acuerdo con la Ley 87 de 1993 el Sistema de Control Interno es aquel integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

De acuerdo con la Ley 489 de 1998 el Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

implementen. Por lo general, estos Sistemas se soportan en elementos comunes los cuales deberían ser identificados en etapas tempranas de la implementación, a fin de evitar que se dupliquen esfuerzos.

Los tres Sistemas permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las entidades del Estado. Por lo anterior, la planeación y formulación articulada debe ser coherente con el uso de herramientas para evitar la duplicidad de acciones para el logro de los objetivos comunes. El Anexo B presenta una tabla comparativa de estos tres Sistemas.

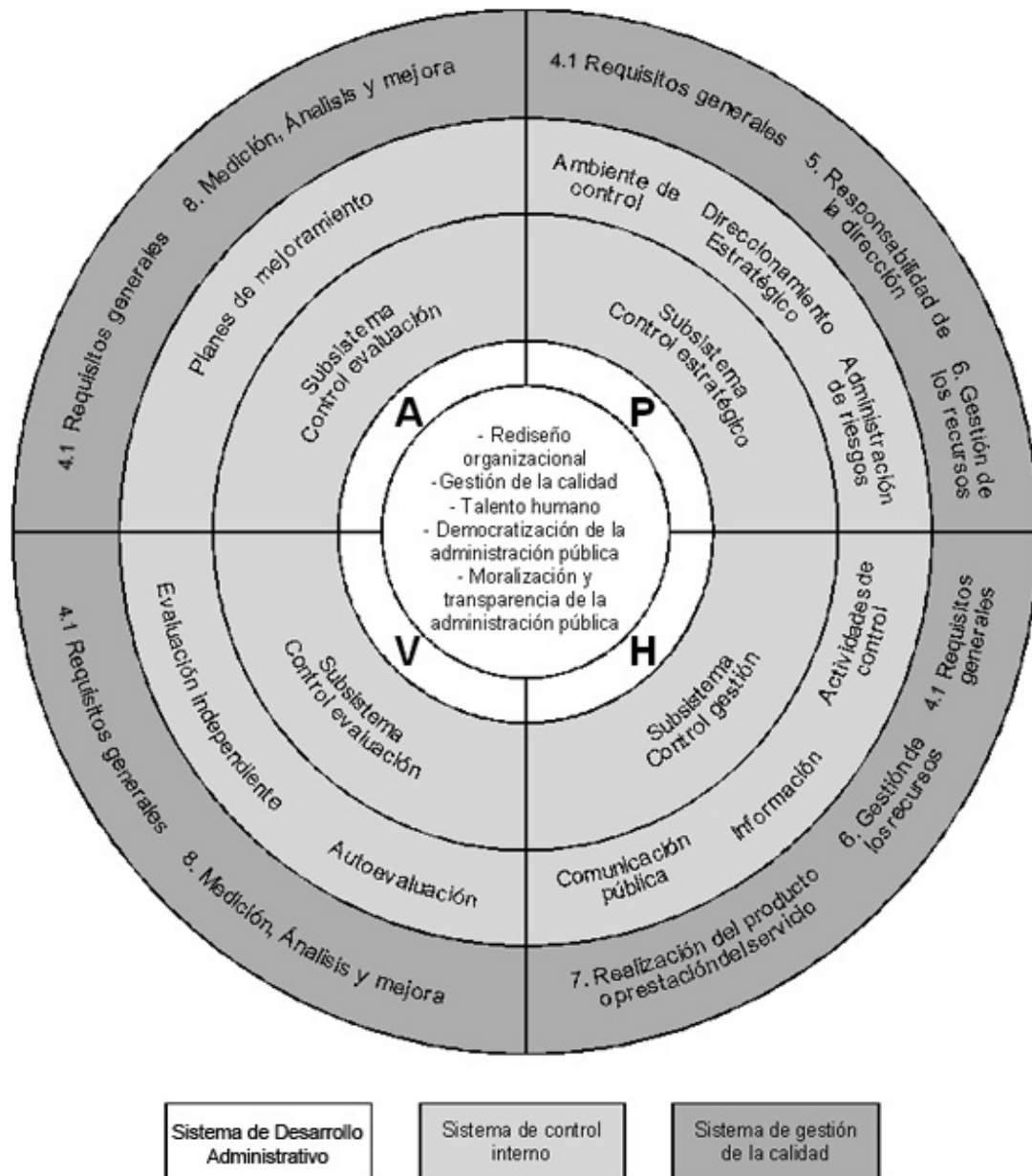
Al articular estas herramientas, se fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional, y la gestión de los principales recursos de la entidad: humanos, materiales y financieros.

El Sistema de Desarrollo Administrativo centra su propósito en la planeación de la gestión estatal del orden nacional; el Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la gestión; y el Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de las entidades.

Así mismo, es necesario resaltar que la articulación entre estos tres sistemas está caracterizada por la adopción de un modelo basado en la gestión por procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA. (Véase la Figura 2).

Es importante precisar que el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública no implica la implementación total del Modelo Estándar de Control Interno y/o del Sistema de Desarrollo Administrativo, no obstante aporta a su cumplimiento.

NOTA 1 La guía de armonización del Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, disponible en la página electrónica: [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co), puede servir como orientación para la implementación conjunta del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de la Calidad.



Esta Figura representa la compatibilidad de los tres sistemas y no tiene como propósito indicar que un sistema específico contiene otro sistema en forma total o parcial. Igualmente y desde el punto de vista del modelo PHVA y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, este modelo se aborda desde los numerales generales y no representa el PHVA que puede darse dentro de cada numeral.

**Figura 2. Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo**

### 1.3.2 Compatibilidad con otros sistemas de gestión, normas y políticas

El Sistema de Gestión de la Calidad se puede integrar también con otros sistemas en la entidad, tales como los relacionados con la gestión ambiental, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros. En el Anexo C de esta norma se presenta, a modo de orientación, una comparación entre los elementos de estos Sistemas de Gestión, con base en las normas internacionales existentes.

Así mismo, para las entidades de salud pública cubiertas por la Ley 872 de 2003 existen definidos sistemas específicos de carácter obligatorio o voluntario, relacionados con la gestión de la calidad como por ejemplo el "Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud" (Decreto 1011 de 2006, expedido en desarrollo de la Ley 715 de 2001). En este marco, se ha determinado que los requisitos de la presente norma, desde la perspectiva de los componentes del Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, son considerados como prerequisites para que las acciones de mejoramiento en salud alcancen sus objetivos, por tanto, los dos sistemas son complementarios y las acciones para su desarrollo deben adelantarse integralmente. A modo de ilustración, la Resolución 002181 de 2008 presenta una tabla comparativa entre el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y esta norma demostrando su compatibilidad y complementariedad.

Igualmente, los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados en esta norma son compatibles con los requisitos específicos para los productos y/o servicios, definidos bien sea a través de reglamentación específica (véase Anexo A) o de Normas Técnicas de aplicación voluntaria (por ejemplo: NTC-ISO 17020, NTC-ISO 17025, en el caso de entidades que prestan servicios de evaluación de la conformidad).

Esta compatibilidad se evidencia cuando las normas o políticas comparten objetivos en forma total o parcial con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales en conjunto, buscan dirigir y evaluar el desempeño institucional, con miras a mejorar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

En este marco, y a modo de ilustración el Sistema de Gestión de la Calidad promueve la transparencia y la comunicación con el cliente, garantizando el fácil acceso a la información. Estos objetivos están orientados en la misma dirección de la política de racionalización de trámites consagrada en la Ley 962 de 2005, que busca facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con la Constitución Nacional.

#### **1.4 ACLARACIONES RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

La primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública tiene como objetivo primordial facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.

En este sentido, se precisa que la presente actualización introduce cambios para:

- aclarar los requisitos existentes en la primera edición de la norma (basados en la versión 2008 de la norma NTC-ISO 9001, la versión 2005 de la norma NTC-ISO 9000 y en las lecciones aprendidas durante un primer periodo de uso de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública), y
- demostrar la compatibilidad entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, resaltando los elementos comunes entre los dos sistemas.

Bajo este enfoque, esta primera actualización de la Norma incluye recuadros con orientaciones y recomendaciones sobre los aspectos comunes de los dos sistemas, los cuales se ilustran con el fin de promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. Su inclusión no ha sido concebida para su uso en certificación y no se debe considerar que estos recuadros sean requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Los recuadros están ubicados debajo de los numerales particulares o capítulos generales para los cuales se han identificado aspectos comunes. Su estructura se describe en la Tabla 1.

**Tabla 1. Estructura de las tablas con orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Nombre de la sección</b>	<b>Contenido</b>
<i>Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Subsistema, componente o elemento del Modelo Estándar de Control Interno para el cual se ha identificado que existen aspectos comunes con el requisito de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública inmediatamente anterior.</i>
<i>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Identificación del numeral en donde se encuentra el requisito de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública correspondiente al aspecto común identificado.</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Finalidad general del Subsistema, componente o elemento específico bajo la perspectiva del Sistema de Control Interno.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Propósito general del requisito específico de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública bajo la perspectiva del Sistema de Gestión de la Calidad.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Orientación sobre particularidades que son aplicables a los dos sistemas y que es recomendable articular y trabajar de manera unificada. Esta orientación se da para los numerales y requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y subsistema, componente o elemento del Modelo Estándar de Control Interno objeto de la tabla.</i>

La compatibilidad con el Sistema de Desarrollo Administrativo, se incluye en la Tabla B.1 presentada en forma genérica por cada numeral del Sistema de Gestión de la Calidad y subsistema/componente/elemento del Sistema de Control Interno.

Los detalles de los cambios entre la anterior edición y esta primera revisión de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública se presentan en el Anexo D.

## **2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **2.1 OBJETO**

Esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Todos los requisitos de esta norma deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad (véase como orientación el Anexo A).

Como ya se mencionó, esta Norma incluye, en recuadros, orientaciones y recomendaciones sobre los elementos comunes de los Sistemas de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, los cuales sólo tienen como fin promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. No se debe considerar que estos recuadros sean requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

## **2.2 APLICACIÓN**

Todos los requisitos de esta norma son genéricos, y se busca que sean aplicables a todas las entidades dentro del alcance de la Ley 872 de 2003, sin importar su tipo, tamaño, producto o servicio suministrado.

NOTA Esta norma puede ser aplicada por entidades no obligadas que por acuerdo municipal, ordenanza departamental, resolución o de manera voluntaria dispongan la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la entidad y de su producto o servicio, pueden considerarse para su exclusión. Las exclusiones, están restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7, y tales exclusiones no deben afectar la capacidad o responsabilidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los legales que le son aplicables.

## **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de esta norma:

**3.1 Acción correctiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

**3.2 Acción preventiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

**3.3 Adecuación.** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

**3.4 Adquisición de bienes y servicios.** Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

**3.5 Alta dirección.** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

**3.6 Ambiente de trabajo.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

NOTA En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que pueden tener una influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio. Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).

**3.7 Auditoría interna.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

NOTA Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.

**3.8 Autoridad.** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

**3.9 Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

**3.10 Calibración.** Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

NOTA 1 El resultado de una calibración permite bien sea asignar a las indicaciones los valores de las magnitudes por medir, o determinar las correcciones con respecto a las indicaciones.

NOTA 2 Una calibración también puede determinar otras propiedades metrológicas tales como el efecto de las magnitudes de influencia.

NOTA 3 El resultado de una calibración se puede registrar en un documento que a veces se llama certificado de calibración o informe de calibración.

**3.11 Capacidad de una entidad.** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

**3.12 Cliente.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

**3.13 Competencia.** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

**3.14 Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto o servicio que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad de producto o servicio acordados.

**3.15 Confirmación metrológica.** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

NOTA 1 La confirmación metrológica generalmente incluye calibración y/o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo de medición, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos.

NOTA 2 La confirmación metrológica no se consigue hasta que se demuestre y documente la adecuación de los equipos de medición para la utilización prevista.

NOTA 3 Los requisitos relativos a la utilización prevista pueden incluir consideraciones tales como el rango, la resolución, los errores máximos permisibles, entre otros.

NOTA 4 Los requisitos metrológicos normalmente son distintos de los requisitos del producto y/o servicio y no se encuentran especificados en los mismos.

**3.16 Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.



**3.17 Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**3.18 Conveniencia.** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

**3.19 Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

**3.20 Diseño y desarrollo.** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

NOTA 1 Los términos "diseño" y "desarrollo" algunas veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo el proceso de diseño y desarrollo.

NOTA 2 Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo: diseño y desarrollo del producto o servicio, o diseño y desarrollo del proceso).

**3.21 Documento.** Información y su medio de soporte.

EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

**3.22 Efectividad.** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

NOTA La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

**3.23 Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

**3.24 Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**3.25 Enfoque basado en procesos.** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

**3.26 Entidades.** Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

NOTA 1 Según el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, el Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento, en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado, por servicios de la Rama Ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional. Así mismo, en las

Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado.

NOTA 2 Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizadas de los departamentos y municipios.

**3.27 Equipo de medición.** Instrumento, *software*, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**3.28 Especificación.** Documento que establece requisitos.

NOTA Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo: un procedimiento documentado, una especificación de proceso y una especificación de ensayo / prueba), o con productos y/o servicios (por ejemplo, una especificación de producto y/o servicio, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

**3.29 Estructura de la entidad.** Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

NOTA La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y las estrategias de la entidad.

**3.30 Función de una entidad.** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

**3.31 Gestión.** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

**3.32 Gestión documental.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**3.33 Habilidad.** Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

**3.34 Infraestructura.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

**3.35 Manual de la calidad.** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

NOTA Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

**3.36 Mejora continua.** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**3.37 No conformidad.** Incumplimiento de un requisito (Véase 3.47).

**3.38 Objetivo de la calidad.** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

**3.39 Parte interesada.** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

EJEMPLO Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

**3.40 Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

NOTA El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

**3.41 Política de la calidad de una entidad.** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

**3.42 Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

**3.43 Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

- *Procesos estratégicos:* incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- *Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio):* incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- *Procesos de apoyo:* incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- *Procesos de evaluación:* incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

**3.44 Producto y/o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

NOTA En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a:

- a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

**3.45 Proveedor.** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad.

NOTA 2 En una situación contractual, un proveedor puede denominarse "contratista".

**3.46 Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

**3.47 Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

**3.48 Responsabilidad.** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

**3.49 Revisión.** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

EJEMPLO Revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.

**3.50 Riesgo.** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

**3.51 Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

**3.52 Sistema.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

**3.53 Sistema de Gestión de la Calidad para entidades.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

**3.54 Trazabilidad.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

NOTA Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- el origen de los materiales y las partes,

- la historia del procesamiento y
- la distribución y localización del producto y/o servicio después de su entrega.

**3.55 Validación.** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

NOTA 1 El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.

**3.56 Verificación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

NOTA 1 El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como:

- la elaboración de cálculos alternativos;
- la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado;
- la realización de ensayos / pruebas y demostraciones; y
- la revisión de los documentos antes de su emisión.

**3.57 Verificación (metrológica).** Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

## **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7).

La entidad debe:

- a) determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado,

NOTA 1 Estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación (véase el numeral 3.43 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 cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,

- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, y
- g) establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

NOTA 2 Los controles sobre los riesgos pueden establecerse con base en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. La guía de administración del riesgo disponible en [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co) y la NTC 5254 puede servir como orientación para este propósito.

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 y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control por aplicar sobre los procesos entregados a terceros debe estar definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

NOTA 3 Un "proceso entregado a terceros" es un proceso que la entidad decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 4 Asegurar el control sobre los procesos entregados a terceros no exime a la entidad de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente y los legales aplicables. El tipo y el grado de control por aplicar al proceso entregado a terceros puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso entregado a terceros sobre la capacidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso y
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del numeral 7.4.

**Tabla 2. Requisitos generales. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico	Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos Generales Literales a, b, c, d, e y f.
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada la entidad, a través de la planeación, la caracterización de los procesos y una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus funciones.
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Establecer, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que permita mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño de la organización dentro de un alcance que considere todos los procesos que le permiten a la entidad cumplir su función.
Aspectos comunes	Desarrollo de una: <ul style="list-style-type: none"> <li>- planificación del Sistema respectivo (véase además Tabla 7),</li> <li>- identificación de sus procesos, su secuencia e interacción,</li> <li>- asignación de recursos para la operación y el seguimiento de los procesos,</li> <li>- desarrollo de la documentación necesaria para soportar la operación de los procesos y su interacción,</li> <li>- implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados (por ejemplo: programas, planes, proyectos, procedimientos, entre otras).</li> </ul>
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control Estratégico Componente: Administración de riesgo Elemento: Valoración de riesgos	Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos Generales Literal g)
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Verificar que los controles existentes contribuyen a evitar, compartir o mitigar los diferentes riesgos identificados en la entidad.
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Identificar las situaciones que pueden impedir el logro de los objetivos o desarrollo de los procesos y minimizar su materialización a través de acciones correctivas (en el caso de que el riesgo se hayan materializado) o preventivas.
Aspectos comunes	Establecer controles sobre los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos de la entidad o el cumplimiento de su función.  Los controles pueden estar definidos dentro de los procedimientos o ser evidenciados como una acción resultado del análisis de los riesgos.
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información primaria, Información secundaria, Sistemas de Información	Capítulo 4. Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos Generales Literal d)
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Procurar que la información de la entidad refleje la gestión de la operación de sus procesos y decisiones, permitiéndole actuar con transparencia y cumpliendo con las obligaciones de información requerida por sus grupos de interés.
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar que se cuenta con los recursos físicos, financieros, humanos y de información (requisitos del cliente, legales aplicables y procedimientos) requeridos para la operación eficaz de los procesos.
Aspectos comunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar la documentación necesaria para soportar la operación de los procesos, su secuencia e interacción</li> <li>- Identificar fuentes de información (entradas a procesos) necesarias para la operación. Ejemplos de estas fuentes de información son los mecanismos para la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos de los clientes.</li> </ul>

## **4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **4.2.1 Generalidades**

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

- a) las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad,
- b) el manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma, y
- d) los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

NOTA 3 El conjunto de los documentos relacionados en los literales c) y d) conforman el: "Manual de operaciones o procedimientos".

### **4.2.2 Manual de la calidad**

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

- a) el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase el numeral 2.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

NOTA El Manual de calidad puede variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

### **4.2.3 Control de documentos**

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse.

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

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;



- d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

**Tabla 3. Gestión Documental. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>	
<i>Subsistema: Control de Gestión Componente: Actividades de control</i>		<i>Numeral 4. Sistema de gestión de Calidad 4.2 Gestión documental 4.2.1 Generalidades Líterales a, b, c y d.</i>	
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Ejercer el control sobre toda la operación de la entidad, con el fin de alcanzar los resultados, metas y objetivos en todos los niveles de la entidad. En este marco, la documentación, es entendida como una medida de control que apoya el cumplimiento de las actividades que permiten alcanzar los resultados previstos.</i>		
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, adaptado a las necesidades específicas de la organización.</i>		
<i>Aspectos comunes</i>	<p><i>La documentación común incluye:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Política de Calidad (entendida desde el Modelo Estándar de Control Interno como una política de operación)</i></li> <li>- <i>Manual de Calidad (el cual forma parte del Manual de operaciones (o de procedimientos), en el marco del Modelo Estándar de Control Interno)</i></li> <li>- <i>Documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones</i></li> </ul> <p><i>En la medida en que el Manual de operación (procedimientos), exigido en el Modelo Estándar de Control Interno, consolida todos los lineamientos, políticas normas o disposiciones internas, la documentación del SGC conforma en gran parte este manual.</i></p>		
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>	
<i>Subsistema: Control de Gestión Componente: información</i>		<i>Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad 4.2 Gestión documental 4.2.1 Generalidades 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control de Documentos 4.2.4 Control de Registros</i>	
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Gestionar el conjunto de datos necesarios para soportar el diseño, operación, evaluación y mejoramiento de los procesos de la entidad.</i>		
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, adaptado a las necesidades específicas de la organización.</i>		
<i>Aspectos comunes</i>	<p><i>Transformar la información en documentos que soporten el quehacer de la entidad y faciliten el control de las actividades que permiten el cumplimiento de sus funciones. Dentro de los documentos que pueden unificarse se incluyen: procedimientos, manuales, instructivos, guías, registros, actas de reuniones, normatividad interna o externa entre otros.</i></p> <p><i>Esta información puede estar en cualquier medio de soporte (digital, papel, etc.).</i></p>		

#### **4.2.4 Control de los registros**

Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables

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

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

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

- a) la comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales,
- b) el establecimiento de la política de la calidad,
- c) la seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) la realización de las revisiones por la dirección, y
- e) el aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

**Tabla 4. Compromiso de la Dirección. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control Estratégico Componente: Ambiente de Control Elemento: Estilo de Dirección		5.1 Compromiso de la Dirección
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Identificar, determinar y documentar los lineamientos o directrices que manifiesta la alta dirección con relación al desarrollo de la gestión institucional y su documentación.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar el compromiso de la alta dirección de la entidad con el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la identificación continua de las necesidades y expectativas de los clientes, la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento y la gestión sobre los procesos y programas de la entidad de manera que la política y objetivos de calidad se alcancen	
Aspectos comunes	<p>La alta dirección debe demostrar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existen canales de comunicación eficaces para difundir los requisitos del cliente, los legales aplicables y las formas para satisfacerlos. Mediante un plan o matriz de comunicaciones se puede establecer dichos canales,</li> <li>- Establece la política de la calidad (dentro del Modelo Estándar de Control Interno esta hace parte de las políticas de operación),</li> <li>- Establece los objetivos de la calidad (dentro del Modelo Estándar de Control Interno estos hacen parte de sus funciones),</li> <li>- Realiza seguimiento periódico al desempeño del Sistema (bien sea el de Gestión de la Calidad o el de Control Interno), y</li> <li>- Asigna recursos necesarios para el desarrollo del Sistema.</li> </ul>	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégica Elemento: Estructura organizacional		5.1 Compromiso de la Dirección
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Es la forma de identificar los cargos, funciones, relaciones y niveles de autoridad para cumplir con la función, los objetivos y los procesos. Su establecimiento le permite a la entidad una comunicación directa entre los ciudadanos y los servidores públicos y el cumplimiento de los fines institucionales.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar el compromiso de la alta dirección de la entidad con el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la identificación continua de las necesidades y expectativas de los clientes, la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento y la gestión sobre los procesos y programas de la entidad de manera que la política y objetivos de calidad se alcancen.	
Aspectos comunes	La alta dirección debe asignar autoridad y responsabilidades sobre las actividades relacionadas con la gestión de la entidad.	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de Gestión Componente: Comunicación pública Elemento: Comunicación organizacional.		5.1 Compromiso de la Dirección
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Establecer mecanismos que orienten la difusión de políticas e información dentro de la entidad, con el fin de identificar los canales adecuados de comunicación que faciliten el cumplimiento de sus funciones.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar el compromiso de la alta dirección de la entidad con el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la identificación continua de las necesidades y expectativas de los clientes, la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento y la gestión sobre los procesos y programas de la entidad de manera que la política y objetivos de calidad se alcancen.	
Aspectos comunes	La alta dirección debe establecer canales de comunicación que le permitan generar conciencia en los diferentes niveles de la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales.	

**5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse los numerales 7.2.1 y 8.2.1).

**Tabla 5. Enfoque al Cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>5.2 Enfoque al Cliente</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada la entidad, a través de la planeación, la caracterización de los procesos y una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus funciones.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Identificar las necesidades y expectativas actuales y (cuando sea posible) futuras de sus clientes, a fin de satisfacerlas oportunamente mediante la gestión de sus recursos y procesos y dentro del marco de referencia de sus poderes legales.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<p><i>Identificar las necesidades y expectativas de los clientes. Esto puede darse a través de identificación de reglamentación aplicable al servicio o producto, revisión de pliegos de contratación, entre otros.</i></p> <p><i>Igualmente se deben definir estrategias operativas que garanticen el desarrollo del producto y/o la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los clientes. Esto se pueden demostrar a través de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>una adecuada planificación que considere las necesidades de los clientes y partes interesadas.</i></li> <li>- <i>procesos debidamente consolidados y coherentes con la planificación.</i></li> </ul>

**5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD**

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

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

**Tabla 6. Política de Calidad. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico		5.3 Política de Calidad
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada la entidad, a través de la planeación, la caracterización de los procesos y una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus funciones.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar que la alta dirección defina formalmente la(s) orientación(es) de la entidad en materia de calidad, que le permitan cumplir la función para cual fue creada, satisfacer a sus clientes y optimizar el uso de sus recursos.	
Aspectos comunes	<p>Contar con una política de la calidad (dentro del Modelo Estándar de Control Interno ésta forma parte de las políticas de operación) que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esté alineada a la planificación institucional, y</li> <li>- sea materializada a través de la gestión de los procesos, planes y programas.</li> </ul>	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: control Estratégico Componente: ambiente de Control Elemento: acuerdos, compromisos y protocolos éticos		5.3 Política de Calidad
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Definir el parámetro de comportamiento que oriente la actuación de los servidores públicos en la ejecución de sus actividades, con el fin de lograr el cumplimiento de sus funciones y de los fines del Estado.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar que la alta dirección defina formalmente la(s) orientación(es) de la entidad en materia de calidad, que le permitan cumplir la función para cual fue creada, satisfacer a sus clientes y optimizar el uso de sus recursos.	
Aspectos comunes	Definir una política de calidad alineada con los acuerdos, compromisos y protocolos éticos.	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de Gestión Componente: Actividades de Control Elemento: Políticas de Operación		5.3 Política de Calidad
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Definir estrategias para hacer eficiente la operación de la entidad mediante el Direccionamiento Estratégico, los objetivos de los procesos, las estrategias definidas en los planes y programas y las políticas de administración del riesgo,	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar que la alta dirección defina formalmente la(s) orientación(es) de la entidad en materia de calidad, que le permitan cumplir la función para cual fue creada, satisfacer a sus clientes y optimizar el uso de sus recursos.	
Aspectos comunes	<p>Se requiere que la política:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sea establecida por la alta dirección,</li> <li>- esté vinculada, a través de los objetivos, en los diferentes procesos o niveles pertinentes de la entidad y</li> <li>- responda a los requerimientos y necesidades de los clientes.</li> </ul> <p>La política de calidad forma parte de las políticas operacionales definidas en el Modelo Estándar de Control Interno.</p>	

## 5.4 PLANIFICACIÓN

### 5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (véase el numeral 7.1, literal a)), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

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

#### **5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que:

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

**Tabla 7. Planificación. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico Elemento: Planes y Programas</i>	5.4 Planificación
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Materializar las estrategias establecidas para dar cumplimiento a la función de la entidad asegurando los recursos necesarios para el logro de los fines de la entidad.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Asegurar que se establecen objetivos de calidad coherentes con las políticas institucionales y que se despliegan a los niveles pertinentes de la organización para gestionar su cumplimiento. Así mismo se pretende que la planificación asegure la integridad del Sistema de Gestión frente a cambios que puedan afectarlo.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Asignación de recursos financieros, humanos y operacionales acorde a los objetivos de la entidad. Esta asignación puede estar evidenciada a través de presupuestos, planes de necesidades, planes de contratación, etc.  Los planes y programas, resultado de la planificación institucional que se referencian en el Modelo Estándar de Control Interno, pueden ser empleados para establecer y desarrollar los objetivos de calidad y para garantizar la integridad del Sistema ante cambios.</i>

### **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

#### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad.

#### **5.5.2 Representante de la dirección**

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

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

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

**Tabla 8. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico Elemento: Estilo de dirección</i>		5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la Dirección
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Identificar, determinar y documentar los lineamientos o directrices que manifiesta la alta dirección en relación con el desarrollo de la gestión institucional y su documentación.</i>	
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Describir claramente las funciones, responsabilidades y autoridades del personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.  Designar a un representante de la dirección que sea responsable de la coordinación general del Sistema de Gestión de la Calidad y que asegure que se cumplan continuamente todos los requisitos de esta Norma.</i>	
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Designación de un individuo o grupo representante de la alta dirección para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno. Es posible tener un mismo representante para los dos sistemas.</i>	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico Elemento: Estructura organizacional</i>		Capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad 5.5.2 Representante de la Dirección
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Identificar los cargos, funciones, relaciones y niveles de autoridad para cumplir con la misión y objetivos de la entidad. Su establecimiento le permite a la entidad una comunicación directa entre los ciudadanos y los servidores públicos y el cumplimiento de los fines institucionales.</i>	
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Asegurar que se establecen y se comunican las responsabilidades y autoridades requeridas para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.</i>	
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Definición, documentación y comunicación de las responsabilidades y niveles de autoridad y responsabilidad identificados.</i>	

### 5.5.3 Comunicación interna

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

**Tabla 9. Responsabilidad y autoridad. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de gestión Componente: Comunicación pública Elemento: Comunicación Organizacional</i>		5.5.3 Comunicación Interna
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Establecer mecanismos que orienten la difusión de políticas e información dentro de la entidad, con el fin de identificar los canales adecuados de comunicación que faciliten el cumplimiento de sus funciones.</i>	
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Asegurar que existen procesos eficaces de comunicación entre los niveles de la entidad y los diferentes procesos para compartir la información relacionada con el desempeño de la entidad. Los procesos eficaces incluyen procedimientos, estrategias o mecanismos, según sea adecuado para la entidad.</i>	
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Definir canales de comunicación al interior de la entidad, los cuales se pueden identificar a través de planes o matrices de comunicación comunes a los dos sistemas.</i>	

## 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1 Generalidades

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

NOTA La frecuencia de la revisión debería determinarse en función de las necesidades de la entidad; es aconsejable que se realice cuando la información de entrada para el proceso de revisión pueda proporcionar resultados que permitan determinar oportunamente la conveniencia, la adecuación, la eficacia, efectividad y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones efectuadas por la dirección (véase el numeral 4.2.4).

**Tabla 10. Revisión por la Dirección. Orientaciones sobre los elementos comunes  
Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control Estratégico</i>	<i>5.6 Revisión por la Dirección</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Revisión interna permanente que le permite a la entidad controlar la forma de operación de los procesos, la administración del riesgo, el direccionamiento estratégico, preparando de esta manera a la entidad para una gestión eficiente, eficaz y efectiva en la prestación de los servicios.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Realizar, por parte de la alta dirección, revisiones periódicas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los parámetros de la información de entrada definidos en la norma.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<p><i>Seguimiento a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>desempeño de los procesos,</i></li> <li>- <i>administración del riesgo, y</i></li> <li>- <i>cumplimiento de políticas y objetivos.</i></li> </ul> <p><i>El seguimiento de los dos Sistemas puede hacerse unificadamente.</i></p>

### 5.6.2 Información de entrada para la revisión

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

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección,
- f) los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,
- g) las recomendaciones para la mejora, y



- h) los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados (véase además el numeral 4.1 literal g).

**Tabla 11. Información de entrada para la revisión. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control Estratégico Componente: Administración del riesgo		5.6.2 Información de entrada para la revisión
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Evaluar los eventos negativos tanto internos como externos que puedan impedir el logro del cumplimiento de sus funciones y el normal desempeño de los procesos de la entidad; identificando, analizando y valorando los riesgos, conforme a los lineamientos establecidos en la política de administración del riesgo.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar que la alta dirección cuenta con la información suficiente para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Aspectos comunes	Seguimiento a la identificación, análisis y valoración del riesgo. Este seguimiento puede hacerse de manera unificada para los dos Sistemas.  La política de administración del riesgo, exigida por el Modelo Estándar de Control Interno, hace parte de esta evaluación.	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de evaluación Componente: Evaluación independiente		5.6.2 Información de entrada para la revisión
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad con el propósito de formular recomendaciones a partir de evidencias sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, planes, programas, proyectos y procesos constituyéndose en una herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar que la alta dirección cuenta con la información suficiente para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad	
Aspectos comunes	Seguimiento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- resultados de la auditoría interna,</li> <li>- retroalimentación del cliente (por ejemplo quejas y reclamos, sugerencias, entre otros),</li> <li>- estado de acciones correctivas y preventivas y</li> <li>- recomendaciones para la mejora.</li> </ul> Este seguimiento puede hacerse de manera unificada para los dos Sistemas.	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de evaluación Componente: Autoevaluación Elemento: Autoevaluación del Control Autoevaluación de la Gestión		5.6.2 Información de entrada para la revisión
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión de la entidad en tiempo real, verificando la capacidad para cumplir las metas y resultados y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de sus funciones.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar que la alta dirección cuenta con la información suficiente para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Seguimiento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- resultados del seguimiento al desempeño de los procesos y</li> <li>- seguimiento a los riesgos del proceso.</li> </ul>	

### 5.6.3 Resultados de la revisión

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

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

**Tabla 12. Resultados de la revisión. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de evaluación Componente: Planes de Mejoramiento</i>	<i>5.6.3 Resultados de la revisión</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Consolidar acciones de mejoramiento individual, por proceso e institucional que permitan corregir las desviaciones presentadas en el desarrollo de las actividades en cumplimiento de la función de la entidad.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Confirmar si las actividades y procesos del Sistema de Gestión de la Calidad corresponden a la política de la calidad y permiten el logro de los objetivos de calidad; y definir cualquier acción correctiva y/o preventiva necesaria.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Resultados del seguimiento: - acciones correctivas y preventivas y - planes de mejoramiento (individual, por proceso o institucional).</i>

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

**Tabla 13. Provisión de los recursos. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento estratégico Elemento: Planes y Programas</i>	<i>6.1 Provisión de los recursos</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Materializar las estrategias establecidas para dar cumplimiento a la función de la entidad, asegurando los recursos necesarios para el logro de los fines de la entidad.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Asegurar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y para cumplir los requisitos de sus clientes/ciudadanos.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Asignación de recursos financieros, humanos y operacionales acorde a los objetivos de la entidad. Esta asignación puede estar evidenciada a través de presupuestos, planes de necesidades, planes de contratación, entre otros.  Los planes y programas, resultado de la planificación institucional que se referencian en el Modelo Estándar de Control Interno, pueden ser empleados para establecer y desarrollar los objetivos de calidad y para garantizar la integridad del Sistema ante cambios.</i>

**6.2 TALENTO HUMANO**

**6.2.1 Generalidades**

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

NOTA La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio puede verse afectada directa o indirectamente por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que desempeñan cualquier tarea dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

**6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia**

La entidad debe:

- a) determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera;
- c) evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad;
- d) asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).

**Tabla 14. Talento Humano. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control estratégico Componente: Ambiente de control Elemento: Desarrollo del Talento Humano	6.2. Talento Humano
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Garantizar que los servidores públicos cuenten con las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad necesarias para cumplir la función de la entidad.
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas cuentan con las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) necesarias para realizar los trabajos que afectan la calidad del producto o servicio.
Aspectos comunes	Establecer la competencia requerida de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas e implementar acciones que permitan alcanzarla y mantenerla.  Ejemplos de mecanismos empleados por las entidades para responder a este aspecto común y que pueden unificarse para los dos Sistemas incluyen:  - Manuales de funciones - Perfiles de cargo - Manuales de competencias laborales - Programas de bienestar - Plan de formación y/o capacitación  Estos mecanismos pueden cubrir el ingreso, la permanencia y retiro del servidor público y/o particulares que ejercen funciones públicas.

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros).
- b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto *hardware* como *software*) para la gestión de los procesos, y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación).

**Tabla 15. Infraestructura. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de Gestión Componente: Información Elemento: Sistemas de Información</i>	6.3 Infraestructura
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Garantizar que la entidad posea la infraestructura necesaria para que la información sea oportuna, íntegra y confiable con el fin de soportar la gestión de operaciones en la entidad.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Planificar la provisión y el mantenimiento de la infraestructura para cumplir los requisitos del cliente, de los procesos y de los servicios prestados por la entidad.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Infraestructura apropiada de trabajo que incluya tanto hardware como software (aplicativos, bases de datos, servicios de apoyo, entre otros).</i>

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

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

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo: factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como ergonomía, el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

**Tabla 16. Ambiente de trabajo. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento estratégico Elemento: Planes y Programas</i>	6.4 Ambiente de Trabajo
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Materializar las estrategias para asegurar los recursos necesarios para el logro de los fines de la entidad.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Garantizar que durante la realización del producto o la prestación del servicio se controlan las condiciones que pueden tener influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Determinar y gestionar las condiciones requeridas para el desarrollo del producto y/o la prestación del servicio. Esto puede evidenciarse, por ejemplo a través de plan de necesidades, verificación de las condiciones de trabajo, presupuesto asignado, entre otros.</i>

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

**7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio. La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (véase el numeral 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, la entidad debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio;
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste; y
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos (véase el numeral 4.2.4).

El formato de presentación de los resultados de esta planificación debe ser adecuado para la forma de operación de la entidad.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (incluyendo los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio) y los recursos a aplicar a un producto, servicio, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad. La norma NTC-ISO 10005 establece directrices para la elaboración de los planes de calidad.

NOTA 2 La entidad también puede aplicar los requisitos citados en el numeral 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

**Tabla 17. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento estratégico</i>	<i>7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada la entidad, a través de la planeación, la caracterización de los procesos y una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus funciones.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Planificar la operación eficaz y eficiente de los procesos de realización (misionales o equivalentes) y los demás procesos de apoyo asociados para garantizar que la entidad está en capacidad de satisfacer a los clientes. La planificación asegura que se definan para cada uno los procesos los resultados requeridos, los elementos de entrada y salida, las actividades involucradas y los mecanismos de seguimiento y medición.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Desarrollo de una:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Planificación (véase además la Tabla 7),</i></li> <li>- <i>Identificación de los procesos, su secuencia e interacción,</i></li> <li>- <i>Asignación de recursos para la operación y el seguimiento de los procesos, e</i></li> <li>- <i>Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados (por ejemplo: programas, planes, proyectos, procedimientos, entre otras).</i></li> </ul>

**7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

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

La entidad debe determinar:

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

NOTA 1 Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

NOTA 2 Los requisitos legales y reglamentarios incluyen los relacionados con la política vigente de racionalización de trámites.

**Tabla 18. Procesos relacionados con el cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información primaria</i>	<i>7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Obtener los datos provenientes de fuentes externas con las cuales la entidad está en permanente contacto y determinar otras posibles variables que puedan afectar su desempeño.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Asegurar la comprensión adecuada y permanente de las necesidades y expectativas del cliente, con el fin de que se facilite su traducción oportuna y completa en requisitos para la entidad.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Identificar los requisitos de los clientes. Mecanismos para la obtención de esta información, incluyen, según sea aplicable:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Políticas de operación de la entidad, establecida con base en la Normatividad vigente aplicable a la entidad</i></li> <li>- <i>Planes de desarrollo, planes sectoriales y territoriales</i></li> <li>- <i>Encuestas o grupos focales</i></li> <li>- <i>Buzón de sugerencias</i></li> <li>- <i>Estudios sociológicos y socioeconómicos</i></li> <li>- <i>Sistemas de Información Nacionales</i></li> <li>- <i>Normas Técnicas</i></li> <li>- <i>Fichas técnicas</i></li> <li>- <i>Pliegos de licitaciones, entre otros.</i></li> </ul>

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

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

- a) están definidos los requisitos del producto y/o servicio;

- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y
- c) La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta (véase el numeral 4.2.4).

Cuando se cambien los requisitos del producto y/o servicio, la entidad debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como productos o servicios que se ofrecen por Internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada solicitud. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto y/o servicio.

**Tabla 19. Revisión de requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de gestión Componente: Actividades de Control Elemento: Políticas de Operación</i>	<i>7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Establecer lineamientos claros para la gestión y el desempeño de la entidad definiendo límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de su función.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Garantizar que la organización conoce los requisitos del cliente y que se asegura de su capacidad para cumplirlos con estos antes de comprometerse a su entrega.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Definir lineamientos para:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- asegurar que se cuenta con la capacidad para proporcionar un producto o prestar un servicio, y</li> <li>- verificar que hay coherencia entre los requisitos solicitados del producto o servicio y los definidos.</li> </ul> <p><i>La verificación de la coherencia puede incluir la revisión de los requisitos solicitados frente a los requisitos legales aplicables, los requisitos del producto o servicio previamente definidos, los requisitos adicionales determinados por la entidad, entre otros.</i></p>

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

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

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

**Tabla 20. Comunicación con el cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información Primaria		7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.3. Comunicación con el cliente
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Obtener los datos provenientes de fuentes externas con las cuales la entidad está en permanente contacto y determinar otras posibles variables que puedan afectar su desempeño.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Establecer mecanismos para comunicar al cliente las especificaciones relacionadas del producto o la prestación del servicio y facilitar la comunicación del cliente con la entidad.	
Aspectos comunes	<p>Existe información disponible al cliente y medios para que esté en permanente contacto con la entidad.</p> <p>Ejemplos de mecanismos para la comunicación con el cliente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- buzón de sugerencias</li> <li>- peticiones, quejas y reclamos</li> <li>- participación ciudadana</li> <li>- página electrónica de la entidad</li> <li>- portal del Estado Colombiano (Gobierno en línea)</li> </ul>	
<b>Modelo estándar de control interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de gestión Componente: Comunicación pública Elemento: Medios de comunicación – comunicación informativa		7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.3. Comunicación con el cliente
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Garantizar que mediante el establecimiento de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos se difunda la información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente a los diferentes grupos de interés (clientes y partes interesadas), dando cumplimiento al principio constitucional de la publicidad y transparencia.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Establecer mecanismos para comunicar al cliente las especificaciones relacionadas del producto o la prestación del servicio y facilitar la comunicación del cliente con la entidad.	
Aspectos comunes	<p>Existe información disponible al cliente y medios para que esté en permanente contacto con la entidad.</p> <p>Ejemplos de mecanismos para la comunicación con el cliente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respuestas a peticiones, quejas y reclamos</li> <li>- participación ciudadana</li> <li>- proceso de comunicación</li> <li>- canales de divulgación (carteleras, página electrónica, boletines, correos electrónicos)</li> </ul>	

## **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

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

La entidad debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la entidad debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y



- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La entidad debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo, para asegurarse de una comunicación eficaz y una asignación de responsabilidades clara.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA Para las entidades, el diseño y desarrollo no se limita al aspecto tecnológico (software), sino también a aquellas políticas, programas, proyectos, guías y todo aquello que se oriente a la realización del producto o prestación del servicio (véase el numeral 3.20).

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

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y mantenerse registros (véase el numeral 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

### **7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo**

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

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;
- b) proporcionar información apropiada para la adquisición de bienes y servicios, la producción y la prestación del servicio;
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio, y
- d) especificar las características del producto y/o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto y/o servicio.

### **7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo**

En las etapas adecuadas deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo según lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase el numeral 4.2.4).

### **7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la verificación, según lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4).

NOTA La etapa de verificación se cumple cuando se compara los requisitos de entrada contra el producto y/o servicio (resultado del diseño).

### **7.3.6 Validación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo, de acuerdo con lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para asegurarse de que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto y/o servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4).

NOTA 1 La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y/o servicio y para la entidad.

NOTA 2 La etapa de validación se cumple cuando se compara el producto y/o servicio (resultado del diseño) contra los requisitos para su aplicación.

### **7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4).

**Tabla 21. Diseño y Desarrollo. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento estratégico</i>		7.3 Diseño y Desarrollo
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada la entidad, a través de la planeación, la caracterización de los procesos y una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus funciones.</i>	
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Asegurar que la entidad ha definido procesos que transforman en forma completa los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.</i>	
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Desarrollo de una planificación de las actividades que le permiten a la entidad cumplir su misión.</i>	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de gestión Componente: Actividades de Control</i>		7.3 Diseño y Desarrollo
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Ejercer el control sobre toda la operación de la entidad haciendo efectivas las acciones necesarias para el manejo de los riesgos, con el fin de asegurar la obtención de las metas, objetivos, resultados, bienes o servicios definidos por la entidad para cada uno de sus procesos.</i>	
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Asegurar que la entidad ha definido procesos que transforman en forma completa los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.</i>	
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Gestionar y controlar la planificación y realización del diseño y desarrollo de productos o servicios, a través de:</i>  <i>- planes</i> <i>- seguimiento y medición de procesos, productos y/o servicios</i>	

## **7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

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

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre:

- a) la realización del producto y/o prestación del servicio, o
- b) el producto y/o servicio final.

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

Deben establecerse los criterios para la selección y la evaluación de proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas (véase el numeral 4.2.4).

NOTA 1 Selección objetiva se refiere a aquella selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

NOTA 2 El término "evaluación de proveedores" incluye la evaluación inicial y las posteriores que se deriven de la necesidad de evaluar el desempeño del proveedor (re-evaluaciones).

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

La información descrita en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

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

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

Cuando la entidad o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la entidad debe establecer en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del producto y/o servicio.

**Tabla 22. Adquisición de bienes y servicios. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico Elemento: Planes y Programas		7.4. Adquisición de bienes y servicios
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Materializar las estrategias asegurando los recursos necesarios para el logro de los fines de la entidad.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Establecer requisitos mínimos de confiabilidad para la adquisición de bienes y servicios, con el fin de seleccionar y evaluar proveedores que tengan la capacidad para cumplirlos.	
Aspectos comunes	<p>La gestión y el control sobre la adquisición de bienes y servicios incluye una planificación que considere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la identificación de la reglamentación aplicable a la adquisición de bienes y servicios,</li> <li>- la determinación y asignación de los recursos necesarios,</li> <li>- la identificación de las necesidades de compra de la entidad (por ejemplo: plan de compras), y</li> <li>- los métodos y mecanismos para llevar a cabo la actividad (por ejemplo; procedimientos, instructivos y manuales, entre otros).</li> </ul>	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de gestión Componente: Comunicación pública Elemento: Comunicación Informativa		7.4 Adquisición de bienes y servicios
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Garantizar la difusión de la información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente a los diferentes grupos de interés (clientes y partes interesadas), dando cumplimiento al principio constitucional de la publicidad y transparencia.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Establecer requisitos mínimos de confiabilidad para la adquisición de bienes y servicios, con el fin de seleccionar y evaluar proveedores que tengan la capacidad para cumplirlos.	
Aspectos comunes	<p>Comunicar al proveedor los requisitos para la adquisición de los bienes o servicios requeridos.</p> <p>Ejemplos de mecanismos para comunicar a los proveedores los requisitos de los bienes o servicios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pliegos de condiciones o términos de referencia</li> <li>- manual de contratación acorde a la normatividad vigente aplicable</li> </ul>	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de gestión Componente: Actividades de Control Elemento: Controles		7.4 Adquisición de bienes y servicios
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Establecer acciones o mecanismos para prevenir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos requeridos para el logro de los objetivos de la entidad y la entrega de productos o servicios. Se diseñan tomando como base los procesos identificados, los procedimientos y las políticas de operación.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Establecer requisitos mínimos de confiabilidad para la adquisición de bienes y servicios, con el fin de seleccionar y evaluar proveedores que tengan la capacidad para cumplirlos.	
Aspectos comunes	<p>Contar con un(os) procedimiento(s) que permitan gestionar y controlar la adquisición de bienes y servicios. Este(os) procedimiento(s) cubren, según sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- directrices de operación (denominado en el Modelo Estándar de Control Interno como políticas de operación)</li> <li>- actividades y responsables</li> <li>- controles identificados</li> </ul>	

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición,
- f) la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio, y
- g) los riesgos de mayor probabilidad e impacto.

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

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

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase el numeral 4.2.4), y
- e) las validaciones posteriores requeridas (revalidación).

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

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

La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto o la prestación del servicio.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio y mantener registros (véase el numeral 4.2.4).

#### **7.5.4 Propiedad del cliente**

La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la entidad debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase el numeral 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

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

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

**Tabla 23. Producción y prestación del servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de gestión Componente: Actividades de control</i>		7.5 Producción y prestación del servicio
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Ejercer el control sobre toda la operación de la entidad haciendo efectivas las acciones necesarias para el manejo de los riesgos, con el fin de asegurar la obtención de las metas, objetivos, resultados, bienes o servicios definidos por la entidad para cada uno de sus procesos.</i>	
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Establecer controles sobre los procesos de producción y prestación del servicio para garantizar que se alcanzan los objetivos planificados. Así mismo, conocer la capacidad de los procesos, incluyendo aquellos que no pueden ser verificados a través de procesos de seguimiento y medición.</i>	
<i>Aspectos comunes</i>	<p><i>Gestionar y controlar los proceso de producción y prestación del servicio mediante:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>la planificación de estos procesos,</i></li> <li>- <i>la gestión de los riesgos asociados,</i></li> <li>- <i>la implementación de los procedimientos y</i></li> <li>- <i>el establecimiento de controles.</i></li> </ul> <p><i>Los procedimientos que se desarrollen en este marco hacen parte del Manual de Operaciones exigido por el Modelo Estándar de Control Interno.</i></p>	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de evaluación Componente: Autoevaluación</i>		7.5 Producción y prestación del servicio
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Realizar seguimiento y evaluación a los controles y gestión de la entidad mediante la aplicación de mecanismos e instrumentos diseñados en los procesos y procedimientos estableciendo las medidas que garanticen la continuidad de la operación, tomando como base los resultados de la medición de la eficacia, la eficiencia y la efectividad.</i>	
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Establecer controles sobre los procesos de producción y prestación del servicio para garantizar que se alcanzan los objetivos planificados. Así mismo, conocer la capacidad de los procesos, incluyendo aquellos que no pueden ser verificados a través de procesos de seguimiento y medición.</i>	
<i>Aspectos comunes</i>	<p><i>El o los responsables de los procesos relacionados con la producción y prestación del servicio realizan seguimiento a estos procesos teniendo en cuenta:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>la planificación,</i></li> <li>- <i>la gestión de los riesgos asociados y</i></li> <li>- <i>la implementación de los procedimientos.</i></li> </ul>	

## **7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados (véase numeral 7.2.1).

La entidad debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y de que se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse y/o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación; (véase el numeral 4.2.4),



- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la entidad debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La entidad debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase el numeral 4.2.4).

Debe confirmarse 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. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse nuevamente cuando sea necesario.

NOTA 1 Véase la norma NTC-ISO 10012, a modo de orientación.

NOTA 2 La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

**Tabla 24. Control de los equipos de seguimiento y medición. Orientaciones sobre los elementos comunes Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de gestión Componente: Actividades de Control Elemento: Controles</i>	<i>7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Establecer acciones o mecanismos para prevenir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos requeridos para el logro de los objetivos de la entidad y la entrega de productos o servicios. Se diseñan tomando como base los procesos identificados, los procedimientos y las políticas de operación.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Proporcionar confianza en los datos, los procesos de medición y seguimiento mediante la confirmación de que los equipos empleados para este fin son aptos para utilizarse y que se mantienen con una precisión adecuada de acuerdo a normas aceptadas.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Controlar los equipos de seguimiento y medición mediante:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>la revisión de los procesos de seguimiento y medición relacionados,</i></li> <li>- <i>la administración de los riesgos asociados (calibración, verificación, mantenimiento)</i></li> <li>- <i>la implementación de procedimientos relacionados.</i></li> </ul>

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio,
- b) asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, y

- c) mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

**Tabla 25. Medición, análisis y mejora. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de evaluación</i>	<b>8.1 Generalidades</b>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Establecer mecanismos de medición, evaluación y verificación, que permitan valorar de forma permanente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas y la efectividad del Sistema de Control Interno.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Los datos de las mediciones son importantes en la toma de decisiones basadas en hechos, por lo tanto es importante asegurarse de que la entidad adelanta una medición, recopilación y validación de datos eficiente y que utiliza métodos apropiados para identificar aspectos para el mejoramiento del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Contar con procesos de medición y seguimiento que permitan obtener información para la toma de acciones para la mejora del desempeño institucional.</i>

## **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

### **8.2.1 Satisfacción del cliente**

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

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto y/o servicio entregado, los resultados de los mecanismos de participación ciudadana, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas, los informes de los agentes comerciales, mercancías devueltas, entre otros.

**Tabla 26. Satisfacción del cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información primaria</i>	<b>8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del Cliente</b>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Obtener los datos provenientes de fuentes externas con las cuales la entidad esta en permanente contacto y determinar otras posibles variables que puedan afectar su desempeño.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Garantizar que se cuenta con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Conocer la percepción del cliente sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas.</i>  <i>Ejemplos de mecanismos para la obtención de esta información:</i>  - encuestas - grupos focales - buzón de sugerencias - peticiones, quejas y reclamos

**8.2.2 Auditoría interna**

La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y sus resultados (véase numeral 4.2.4).

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

El responsable del proceso que esté siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase el numeral 8.5.2).

NOTA Véase la norma NTC-ISO 19011, para orientación.

**Tabla 27. Auditoría Interna. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de Evaluación Componente: Evaluación independiente Elemento: Auditoría Interna</i>	<i>8.2.2 Auditoría Interna</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de la Entidad con el propósito de formular recomendaciones a partir de evidencias sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, planes, programas, proyectos y procesos constituyéndose en una herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Desarrollar un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la eficaz implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<p><i>Planificar y realizar una evaluación independiente y periódica del estado del Sistema de Gestión de la Calidad o de Control Interno.</i></p> <p><i>El(los) procedimiento(s) de auditoría interna puede(n) estar unificado(s) para los dos Sistemas. Ejemplos de aspectos comunes a considerar en este(os) procedimiento(s) incluyen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>planificación de la auditoría</i></li> <li>- <i>metodologías y responsables</i></li> <li>- <i>informe de auditoría</i></li> <li>- <i>criterios generales de competencia de auditores internos</i></li> </ul> <p><i>Las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Control Interno pueden realizarse en forma simultánea o combinada con el fin de promover la optimización de recursos.</i></p>

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

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

El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema.

Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.

NOTA 1 Para el seguimiento y la medición de los procesos se pueden emplear métodos como indicadores, encuestas, seguimiento al avance de los proyectos y cronogramas entre otros.

Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente.

NOTA 2 Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la entidad considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y sobre la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Tabla 28. Seguimiento y medición de procesos. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de evaluación Componente: Autoevaluación Elemento: Autoevaluación de la gestión		8.2 Seguimiento y medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad mediante la aplicación de mecanismos e instrumentos de control diseñados en los procesos y procedimientos estableciendo las medidas que garanticen la continuidad de la operación, tomando como base los resultados de la medición de la eficacia, la eficiencia y la efectividad.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Asegurar que la entidad realiza mediciones para evaluar y monitorear el desempeño de sus procesos, facilitando la gestión interna de estos y el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas.	
Aspectos comunes	Establecer mecanismos de seguimiento y medición de los procesos (véase además Nota 1 del numeral 8.2.1)	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de gestión Componente: Actividades de control Elemento: Indicadores		8.2 Seguimiento y medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Establecer un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permitan observar la situación y las tendencias de cambio generadas, determinando con ello como se ejecutan o se llevan a cabo los procesos, al igual que las tendencias de cambio en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Asegurar que la entidad realiza mediciones para evaluar y monitorear el desempeño de sus procesos, facilitando la gestión interna de estos y el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas.	
Aspectos comunes	Medición de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, según sea aplicable.	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de gestión Componente: Comunicación pública Elemento: Medios de comunicación – comunicación informativa		8.2 Seguimiento y medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Garantizar la difusión de la información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente a los diferentes grupos de interés (clientes y partes interesadas), dando cumplimiento al principio constitucional de la publicidad y transparencia.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Asegurar que la entidad realiza mediciones para evaluar y monitorear el desempeño de sus procesos, facilitando la gestión interna de éstos y el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas.	
Aspectos comunes	Comunicación a los clientes sobre el desempeño de los procesos de la entidad.  Ejemplos de canales para la comunicación de esta información son: - cartelera pública, - páginas electrónicas, - publicaciones, - rendición de cuentas, - medios masivos de comunicación (televisión, radio, prensa, etc.)	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de evaluación Componente: Autoevaluación Elemento: Autoevaluación del Control		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión de la entidad en tiempo real, verificando la capacidad para cumplir las metas y resultados y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Asegurar que la entidad realiza mediciones para evaluar y monitorear el desempeño de sus procesos, facilitando la gestión interna de éstos y el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas.	
Aspectos comunes	Establecer mecanismos de seguimiento y medición de los procesos, dentro de estos mecanismos se incluye el relativo a los riesgos del proceso	

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

La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto y/o prestación del servicio al cliente (véase el numeral 4.2.4).

La autorización para entregar al cliente el producto o prestar el servicio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda por el cliente.

**Tabla 29. Seguimiento y medición del producto o servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de evaluación Componente: Autoevaluación Elemento: Autoevaluación del Control</i>	<i>8.2 Seguimiento y medición 8.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Realizar seguimiento y evaluación a los controles de la entidad mediante la aplicación de mecanismos e instrumentos diseñados en los procesos y procedimientos estableciendo las medidas que garantizan la continuidad de la operación, tomando como base los resultados de la medición de la eficacia, la eficiencia y la efectividad.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Garantizar que se establecen y especifican requisitos de medición (incluyendo los criterios de aceptación) para los productos y servicios a fin de verificar que se han alcanzado los requisitos de los clientes y que se han utilizado para mejorar los procesos de su realización o prestación.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Establecer mecanismos de seguimiento y medición del producto o servicio.  Algunos ejemplos de estos mecanismos, enmarcados en la autoevaluación, son:  - indicadores - equipos de seguimiento y medición - listas de chequeo - métodos de ensayo  Los mecanismos de seguimiento y medición pueden estar definidos en los procedimientos.</i>

**8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME**

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

La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;

- c) la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista; y
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

**Tabla 30. Control de producto y servicio no conforme. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de gestión Componente: Actividades de control Elemento: Controles</i>	<b>8.3 Control de producto y servicio no conforme</b>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Establecer acciones o mecanismos para prevenir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos requeridos para el logro de los objetivos de la entidad y la entrega de productos o servicios. Se diseñan tomando como base los procesos identificados, los procedimientos y las políticas de operación.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Asegurar la oportuna detección, clasificación y disposición del producto o servicio no conforme, con el fin de evitar su uso no intencionado.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Identificar oportunamente el producto o servicio no conforme para evitar que sea entregado al cliente sin el debido cumplimiento de los requisitos especificados.  Los controles relacionados con el producto y/o servicio no conforme deben estar especificados en un procedimiento.</i>

#### **8.4 ANÁLISIS DE DATOS**

La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase el numeral 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio (véase el numeral 7.2.1),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, (véanse los numerales 8.2.3 y 8.2.4), y
- d) los proveedores (véase el numeral 7.4).

**Tabla 31. Análisis de datos. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
<i>Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información secundaria</i>	8.4 Análisis de datos
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Gestionar el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la entidad para soportar el diseño, operación, evaluación y mejoramiento de sus procesos.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad a partir del análisis de los datos de las diferentes fuentes tanto frente a los planes, objetivos, requisitos del cliente y otras metas definidas, para identificar oportunidades de mejora.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Establecer mecanismos para recopilar y analizar los datos resultados de seguimiento y la medición de los procesos y el producto y/o servicio.</i>  <i>Ejemplos de datos objeto de análisis son:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encuestas tabuladas</li> <li>- resultados de medición de indicadores</li> <li>- informes de gestión</li> <li>- informes de auditoría</li> <li>- evaluación de proveedores</li> <li>- satisfacción del cliente</li> <li>- seguimiento a mapas de riesgos</li> </ul>

## **8.5 MEJORA**

### **8.5.1 Mejora continua**

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



**Tabla 32. Mejora. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de evaluación Componente: Planes de mejoramiento		8.5.1 Mejora Continua
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Consolidar acciones de mejoramiento individual, por proceso e institucional que permitan corregir las desviaciones presentadas en el desarrollo de las actividades en cumplimiento de la función de la entidad.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Buscar continuamente mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Aspectos comunes	Establecer mecanismos para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y de Control Interno.	
	Las oportunidades de mejora pueden identificarse a partir de:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- análisis de datos</li> <li>- resultados de auditorías</li> <li>- resultados de seguimiento y medición</li> <li>- revisión por la dirección</li> <li>- revisión de casos exitosos de otras entidades, por ejemplo mediante el Banco de Éxitos del Departamento Administrativo de la Función Pública.</li> </ul> <p>Las oportunidades de mejora se materializan en acciones correctivas, acciones preventivas o planes de mejoramiento (individual, por proceso e institucional )</p>	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de evaluación Componente: Planes de mejoramiento Elemento: Planes de Mejoramiento por Proceso, Institucional e Individual		8.5.1 Mejora Continua
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Consolidar acciones de mejoramiento individual, por proceso e institucional que permitan corregir las desviaciones presentadas en el desarrollo de las actividades en cumplimiento de la función de la entidad.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Buscar continuamente mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Aspectos comunes	Establecer mecanismos para la mejora del Sistema respectivo.	
	Las oportunidades de mejora pueden identificarse a partir de:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- análisis de datos</li> <li>- resultados de auditorías</li> <li>- resultados de seguimiento y medición de los productos o la prestación del servicio</li> <li>- resultados de seguimiento y medición de los procesos</li> <li>- resultados de seguimiento y medición de metas y objetivos</li> <li>- resultados de la revisión por la dirección</li> <li>- resultados de la evaluación independiente del Sistema de Control</li> <li>- gestión de riesgos</li> </ul>	

### **8.5.2 Acción correctiva**

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

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,

- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase el numeral 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

NOTA Cuando un riesgo se materializa es necesario tomar acciones correctivas para evitar o disminuir la probabilidad de que vuelva a suceder.

### **8.5.3 Acción preventiva**

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

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase el numeral 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

NOTA Para evitar que los riesgos se materialicen, disminuir su probabilidad de ocurrencia o su impacto es necesario tomar acciones preventivas.

**Tabla 33. Acción Correctiva-Acción Preventiva. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de Gestión Componente: Actividades de Control Elemento: Controles		8.5.2 Acción Correctiva 8.5.3. Acción Preventiva
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Establecer acciones o mecanismos para prevenir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos requeridos para el logro de los objetivos de la entidad y la entrega de productos o servicios. Se diseñan tomando como base los procesos identificados, los procedimientos y las políticas de operación.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Tomar de manera oportuna acciones que permitan eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales que impidan el logro de los objetivos planificados.	
Aspectos comunes	Establecer e implementar un(os) procedimiento(s) que permita(n) actuar oportunamente frente a situaciones que puedan afectar el desempeño de la entidad frente al cumplimiento de su función.	
	Ejemplos de fuentes de acciones correctivas y preventivas son:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- las quejas del cliente,</li> <li>- los informes de auditoría interna,</li> <li>- los resultados de la revisión por la dirección,</li> <li>- los resultados del análisis de datos,</li> <li>- los resultados de las mediciones de satisfacción,</li> <li>- las mediciones de procesos, productos o servicios,</li> <li>- los resultados de autoevaluación,</li> <li>- gestión de riesgo,</li> <li>- la revisión de las necesidades y expectativas del cliente,</li> </ul>	
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>		<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>
Subsistema: Control de evaluación Componente: Planes de Mejoramiento		8.5.2 Acción Correctiva 8.5.3. Acción Preventiva
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Consolidar acciones de mejoramiento individual, por proceso e institucional que permitan corregir las desviaciones presentadas en el desarrollo de las actividades en cumplimiento de la función de la entidad.	
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Tomar de manera oportuna acciones que permitan eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales que impidan el logro de los objetivos planificados.	
Aspectos comunes	Resultados del seguimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- acciones correctivas y preventivas</li> <li>- planes de mejoramiento (individual, por proceso e institucional)</li> </ul>	

**ANEXO A  
(Informativo)**

**NORMATIVIDAD ASOCIADA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN ESTA NORMA**

Las entidades tienen la responsabilidad de investigar la normatividad vigente que les es aplicable. El siguiente listado presenta parte de la normatividad asociada con los temas tratados en cada capítulo de la presente norma. No es un listado exhaustivo, detallado o específico, por tanto, no está completo y su inclusión en la presente norma se hace sólo con propósitos de orientación.

Cuando una norma se relacione con numerales de los cuales dependan otros subnumerales, debe entenderse que éstos también se incluyen dentro de la correspondencia identificada.

**Tabla A.1. Normatividad asociada con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en esta norma**

<b>Norma Técnica de Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos</b>		<b>Normatividad relacionada</b>
<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>	
Introducción	1	
Generalidades	1.1	
Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	1.2	
Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión	1.3	
Objeto y campo de aplicación	2	
Objeto	2.1	
Aplicación	2.2	
Términos y definiciones	3	
Sistema de Gestión de la Calidad	4	
Requisitos generales	4.1	
Gestión documental	4.2	Ley 594 de 2000 Decreto Nacional 4124 de 2004 Decreto Nacional 998 de 1997 Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación Acuerdo 09 de 1995 del Archivo General de la Nación Acuerdo 56 de 2000 del Archivo General de la Nación Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación Acuerdo 38 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 39 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 41 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 42 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación
Generalidades	4.2.1	
Manual de la calidad	4.2.2	
Control de documentos	4.2.3	Ley 594 de 2000 Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación Acuerdo 09 de 1995 del Archivo General de la Nación Acuerdo 56 de 2000 del Archivo General de la Nación Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación Acuerdo 38 de 2002 del Archivo General de la Nación

Continúa...

**Tabla A.1. (Continuación)**

<b>Norma Técnica de Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos</b>		<b>Normatividad relacionada</b>
<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>	
Control de documentos	4.2.3	Acuerdo 39 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 41 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 42 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación
Control de los registros	4.2.4	
Responsabilidad de la dirección	5	Ley 87 de 1993
Compromiso de la dirección	5.1	Ley 87 de 1993
Enfoque al cliente	5.2	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Política de la calidad	5.3	
Planificación	5.4	Ley 87 de 1993
Objetivos de la calidad	5.4.1	Ley 152 de 1994
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2	Ley 1151 de 2007 Decreto 1826 de 1994 Decreto 2145 de 1999 artículo 12 Decreto 1537 de 2001 Decreto 1599 de 2005
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Ley 489 de 1998
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Ley 489 de 1998 Ley 87 de 1993
Representante de la dirección	5.5.2	
Comunicación interna	5.5.3	
Revisión por la dirección	5.6	Ley 489 de 1998
Generalidades	5.6.1	
Información para la revisión	5.6.2	
Resultados de la revisión	5.6.3	
Gestión de los recursos	6	Ley 152 de 1994 Norma orgánica de presupuesto Decreto 111 de 1996 Ley 136 de 1994 Ley 617 de 2000 Ley 819 de 2003 Ley 1260 de 2008 Decreto 1333 de 1986 Decreto 2806 de 2000 Decreto 4730 de 2005 Decreto 1957 de 2007
Provisión de recursos	6.1	
Talento humano	6.2	Artículo 122 y 53 de la Constitución Política
Generalidades	6.2.1	Ley 443 de 1998
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001 Ley 909 de 2004 Decreto 1567 de 1998 Decreto 1227 de 2005 Decreto 770 de 2005 Decreto 785 de 2005 Decreto 2772 de 2005 Decreto 765 de 2005 Decreto 3626 de 2005

**Tabla A.1. (Continuación)**

<b>Norma Técnica de Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos</b>		<b>Normatividad relacionada</b>
<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>	
Competencia, toma de conciencia y formación		Decreto 775 de 2005 Decreto 780 de 2005 Decreto 790 de 2005
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Realización del producto y/o prestación del servicio	7	Ley que establece las funciones de la entidad
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	
Procesos relacionados con el cliente	7.2	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Ley 962 de 2005 Decreto 4669 de 2005 Decreto 1151 de 2008 Decreto 1879 de 2008
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	
Comunicación con el cliente	7.2.3	Ley 962 de 2005 Decreto 4669 de 2005, Decreto 1151 de 2008, Decreto 1879 de 2008 Ley 190 de 1995, Art. 54 y 55 Decreto 2232 de 1995, Art. 8º y 9º
Diseño y desarrollo	7.3	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Ley 80 de 1993.
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	Decreto 2170 de 2000 Ley 1150 de 2007 Decreto 066 de 2008 Decreto 2474 de 2008 Decreto 4828 de 2008 Decreto 2025 de 2009 Decreto 2447 de 2009 Decreto 3576 de 2009
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Producción y prestación del servicio	7.5	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	

**Tabla A.1. (Final)**

<b>Norma Técnica de Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos</b>		<b>Normatividad relacionada</b>
<b>Tema</b>	<b>Numeral</b>	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto y/o servicio	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Decreto 2269 de 2008 Capítulo V
Medición, análisis y mejora	8	
Generalidades	8.1	
Seguimiento y medición	8.2	Ley 152 de 1994
Satisfacción del cliente	8.2.1	Ley 190 de 1995, Art. 54 y 55 Decreto 2232 de 1995, Art. 8º y 9º
Auditoría interna	8.2.2	Ley 87 de 1993
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Ley 489 de 1998
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Ley 489 de 1998
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	
Análisis de datos	8.4	
Mejora	8.5	Ley 152 de 1994
Mejora continua	8.5.1	Ley 87 de 1993
Acción correctiva	8.5.2	Ley 87 de 1993
Acción preventiva	8.5.3	Ley 87 de 1993

**ANEXO B**  
(Informativo)

**CORRESPONDENCIA ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

Este Anexo pretende orientar a las entidades sobre la complementariedad del Sistema de Gestión de la Calidad respecto a los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Con este fin se incluye a continuación una tabla que compara los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad con los correspondientes en los otros sistemas.

Las correspondencias presentadas son de carácter genérico y, por lo tanto, es posible que algunas no se hayan identificado. Una correspondencia indica una complementariedad o coincidencia entre los elementos, de carácter total o parcial, la cual debe ser entendida desde el ámbito específico de cada sistema.

Cuando un elemento se correlacione con numerales de los cuales dependan otros subnumerales, debe entenderse que éstos también se incluyen dentro de la correspondencia identificada.



**Tabla B.1. Correspondencia entre la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública,  
El Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo**

NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Artículos
Sistema de Gestión de la Calidad	4				
Requisitos generales	4.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico		Artículo 17, numeral 6 Artículo 18
			Administración del riesgo	Valoración del riesgo	
		Control de gestión	Información	Información primaria	
				Información secundaria	
			Sistemas de información		
Gestión documental	4.2	Control de gestión	Actividades de control Información		
Generalidades	4.2.1				
Manual de la calidad	4.2.2				
Control de documentos	4.2.3				
Control de los registros	4.2.4				
Responsabilidad de la dirección	5				
Compromiso de la dirección	5.1	Control Estratégico	Ambiente de control	Estilo de dirección	
			Direccionamiento Estratégico	Estructura organizacional	
		Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación organizacional	
Enfoque al cliente	5.2	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico		Artículo 17, numeral 7 Artículo 11
Política de la calidad	5.3	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico		Artículo 17, parágrafo 1º
			Ambiente de control	Acuerdos éticos, compromisos y protocolos éticos	
		Control de gestión	Actividades de control	Políticas de operación	
Planificación	5.4	Control de gestión	Direccionamiento Estratégico		
Objetivos de la calidad	5.4.1				
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2				
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Estructura organizacional	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1			Estilo de dirección	

Continúa...

**Tabla B.1. (Continuación)**

NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998	
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Artículos	
Representante de la dirección	5.5.2					
Comunicación interna	5.5.3	Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación organizacional		
Revisión por la dirección	5.6	Control Estratégico				
Generalidades	5.6.1					
Información para la revisión	5.6.2	Control Estratégico	Administración del riesgo			
		Control de evaluación	Evaluación independiente			
			Autoevaluación	Autoevaluación del control		
				Autoevaluación de la gestión		
Resultados de la revisión	5.6.3	Control de evaluación	Planes de mejoramiento			
Gestión de los recursos	6					
Provisión de recursos	6.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas		
Talento humano	6.2	Control Estratégico	Ambiente de control	Desarrollo del talento humano		
Generalidades	6.2.1					
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2					
Infraestructura	6.3	Control de gestión	Información	Sistemas de información		
Ambiente de trabajo	6.4	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas	Artículo 17, numeral 10	
Realización del producto y/o prestación del servicio	7					
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico			
Procesos relacionados con el cliente	7.2					
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Control de gestión	Información	Información primaria		
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Control de gestión	Actividades de control	Políticas de operación		

**Tabla B.1. (Continuación)**

NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Artículos
Comunicación con el cliente	7.2.3	Control de gestión	Información	Información primaria	Artículo 17, numeral 11 y 12
			Comunicación pública	Medios de comunicación	
				Comunicación informativa	
Diseño y desarrollo	7.3	Control Estratégico	Direccionamiento estratégico		
		Control de gestión	Actividades de control		
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1				
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2				
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3				
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4				
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5				
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6				
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7				
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas	
		Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación informativa	
			Actividades de control	Controles	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1				
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2				
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3				
Producción y prestación del servicio	7.5	Control de gestión	Actividades de control		
		Control de evaluación	Autoevaluación		
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1				Artículo 17, numeral 8
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2				

**Tabla B.1. (Continuación)**

NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Artículos
Identificación y trazabilidad	7.5.3				
Propiedad del cliente	7.5.4				
Preservación del producto	7.5.5				
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Control de gestión	Actividades de control	Controles	
Medición, análisis y mejora	8				Artículo 17, numeral 6 y 9
Generalidades	8.1	Control de evaluación			
Seguimiento y medición	8.2				
Satisfacción del cliente	8.2.1	Control de gestión	Información	Información primaria	
Auditoría interna	8.2.2	Control de evaluación	Evaluación independiente	Auditoría interna	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Control de evaluación	Autoevaluación	Autoevaluación de la gestión	Artículo 17, numeral 12
			Autoevaluación	Autoevaluación del control	
		Control de gestión	Actividades de control	Indicadores	
			Comunicación pública	Medios de comunicación	
			Comunicación informativa		
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Control de evaluación	Autoevaluación	Autoevaluación del control	
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Control de gestión	Actividades de control	Controles	
Análisis de datos	8.4	Control de gestión	Información	Información secundaria	
Mejora	8.5				
Mejora continua	8.5.1	Control de evaluación	Planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento por proceso	Artículo 17, numeral 5
				Planes de mejoramiento Institucional	
				Planes de mejoramiento Individual	

**Tabla B.1. (Final)**

NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Artículos
Acción correctiva	8.5.2	Control de evaluación	Planes de mejoramiento		
		Control de gestión	Actividades de control	Controles	
Acción preventiva	8.5.3	Control de evaluación	Planes de mejoramiento		
		Control de gestión	Actividades de control	Controles	

**ANEXO C**

**CORRESPONDENCIA ENTRE LA NTC-OHSAS 18001:2007, LA NTC-ISO 14001:2004 y LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

**Tabla C.1. Correspondencia entre las normas NTC-OHSAS 18001:2007, NTC-ISO 14001:2004 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública**

NTC-OHSAS 18001:2007		NTC-ISO 14001:2004		NTCGP1000:2009	
-	Introducción	-	Introducción	1	Introducción
				1.1	Generalidades
				1.2	Principios de gestión de la calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios
				1.3	Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión
1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación	2	Objeto y campo de aplicación
				2.1	Generalidades
				2.2	Aplicación
2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones
4	Requisitos del Sistema de Gestión de S Y SO (sólo título)	4	Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental (sólo título)	4	Sistema de Gestión de la Calidad (sólo título)
4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales
				5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
				5.5.1	Responsabilidad y autoridad
4.2	Política de S Y SO	4.2	Política ambiental	5.1	Compromiso de la dirección
				5.3	Política de calidad
				8.5.1	Mejora continua
4.3	Planificación (sólo título)	4.3	Planificación (sólo título)	5.4	Planificación (sólo título)
4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles	4.3.1	Aspectos ambientales	5.2	Enfoque al cliente
				7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o la prestación del servicio
				7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

Continúa...

**Tabla C.1. (Continuación)**

<b>NTC-OHSAS 18001:2007</b>		<b>NTC-ISO 14001:2004</b>		<b>NTCGP1000:2009</b>	
4.3.2	Requisitos legales y otros	4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	5.2 7.2.1	Enfoque al cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio
4.3.3	Objetivos y programa (s)	4.3.3	Objetivos, metas y programas	5.4.1 5.4.2 8.5.1	Objetivos de calidad Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad Mejora continua
4.4	Implementación y operación (sólo título)	4.4	Implementación y operación (sólo título)	7	Realización del producto o prestación del servicio (sólo título)
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, responsabilidad y autoridad	5.1 5.5.1 5.5.2 6.1 6.3	Compromiso de la dirección Responsabilidad y autoridad Representante de la dirección Provisión de recursos Infraestructura
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.1 6.2.2	Generalidades (Talento humano) Competencia, toma de conciencia y formación
4.4.3	Comunicación, participación y consulta	4.4.3	Comunicación	5.5.3 7.2.3	Comunicación interna Comunicación con el cliente
4.4.4	Documentación	4.4.4	Documentación	4.2.1	(Gestión documental) Generalidades
4.4.5	Control de documentos	4.4.5	Control de documentos	4.2.3	Control de documentos
4.4.6	Control operacional	4.4.6	Control operacional	7.1 7.2 7.2.1 7.2.2 7.3.1 7.3.2 7.3.3 7.3.4	Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio Procesos relacionados con el cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio Planificación del diseño y desarrollo Elementos de entrada para el diseño y desarrollo Resultados del diseño y desarrollo Revisión del diseño y desarrollo

**Tabla C.1. (Continuación)**

<b>NTC-OHSAS 18001:2007</b>		<b>NTC-ISO 14001:2004</b>		<b>NTCGP1000:2009</b>	
4.4.6	Control operacional	4.4.6	Control operacional	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo
				7.3.6	Validación del diseño y desarrollo
				7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo
				7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios
				7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios
				7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos
				7.5	Producción y prestación del servicio
				7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio
				7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
				7.5.5	Preservación del producto y/o servicio
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	8.3	Control del producto y/o servicio no conforme
4.5	Verificación (sólo título)	4.5	Verificación (sólo título)	8	Medición, análisis y mejora (sólo título)
4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño	4.5.1	Seguimiento y medición	7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición
				8.1	(Medición, análisis y mejora) Generalidades
				8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
				8.2.4	Seguimiento y medición del producto o la prestación el servicio
				8.4	Análisis de datos
4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal y otros	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
				8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio



**Tabla C.1. (Final)**

<b>NTC-OHSAS 18001:2007</b>		<b>NTC-ISO 14001:2004</b>		<b>NTCGP1000:2009</b>	
4.5.3	Investigación de incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas	-	-	-	-
4.5.3.1	Investigación de incidentes	-	--	-	-
4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	8.3 8.4 8.5.2 8.5.3	Control del producto y/o servicio no conforme Análisis de datos Acción correctiva Acción preventiva
4.5.4	Control de los registros	4.5.4	Control de los registros	4.2.4	Control de los registros
4.5.5	Auditoría interna	4.5.5	Auditoría interna	8.2.2	Auditoría interna
4.6	Revisión por la dirección	4.6	Revisión por la dirección	5.1 5.6 5.6.1 5.6.2 5.6.3 8.5.1	Compromiso de la dirección Revisión por la dirección (sólo título) Generalidades Información de entrada para la revisión Resultados de la revisión Mejora continua

**ANEXO D  
(Informativo)**

**CAMBIOS ENTRE LA NORMA NTCGP1000:2004 Y LA NTCGP1000:2009**

La tabla D.1 incluye los cambios realizados a la norma NTCGP 1000 en su nueva versión 2009. Para este propósito se relacionan todos los capítulos, párrafos, figuras o tablas que han sido objeto de cambio junto con el texto modificado. Para facilitar la identificación de las modificaciones se ha resaltado mediante el formato tachado aquel texto que ha sido suprimido (S) y con el formato subrayado aquel que se constituye en una adición (A).

**Tabla D.1. Cambios entre las norma NTCGP1000:2004 y la norma NTCGP1000:2009**

Nº de Capítulo NTCGP1000:20 04	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
Nuevo	Contenido	A	Nueva tabla de contenido
1.1	1.1	A + S	En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma <del>establece</del> <u>especifica</u> los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la Rama Ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.
	NOTA	Movido para ser Nota 1 después del párrafo 2	NOTA 1 En adelante, y a lo largo de esta norma, el término "entidad" hace referencia a todas aquellas entidades <del>y organismos a las cuales se les aplica</del> <u>cubiertas por</u> la Ley 872 de 2003 y que se <del>están</del> <u>definen</u> en el numeral 3.236 de esta norma.
	Párrafo 2	A + S	Esta norma está dirigida a todas las entidades, y <del>tiene como se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan</del> <u>mejorar su desempeño</u> y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.
	Nueva Nota	A	<u>NOTA 2 La denominación NTCGP empleada para designar esta norma corresponde a las siglas de "Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública". Esta sigla no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica Colombiana, utilizada por el Organismo Nacional de Normalización en la redacción de otras normas técnicas de carácter voluntario.</u>
	Párrafo 3	A + S	La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en <u>identificar</u> <del>determinar</del> y gestionar, de manera eficaz, <del>numerosas una serie de</del> <u>actividades relacionadas</u> entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que <del>hacen</del> <u>forman</u> parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.
	Párrafo 4 Nueva Nota al pie	Movido para ser párrafo 6 A + S	El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que <del>los clientes las partes interesadas</del> <u>juegan un papel significativo</u> para definir los requisitos como elementos de entrada <sup>1</sup> . El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad <del>en</del> respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.  <u>NOTA AL PIE: <sup>1</sup> Como parte de los principios de calidad (véase numeral 1.2) esta norma hace énfasis en que la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes. En este marco, y aunque no es un requisito de esta norma, es deseable que el Sistema de Gestión de la Calidad se entienda y emplee como una plataforma que le permite a las entidades trascender y satisfacer también las necesidades no solo de los clientes sino de todas las demás partes interesadas (véase 3.39).</u>

Continúa...

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000:2 004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
1.1	NOTA	A	NOTA 3 De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como: Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, <u>los legales aplicables</u> y las políticas de la entidad...
	Párrafo 6	A + S	Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de las <u>diferentes</u> entidades, puesto que reconoce que <del>éstas están influenciadas por diferentes marcos legales, objetivos, estructuras, tamaños, necesidades, procesos y productos y/o servicios que suministran</del> <u>el diseño e implementación del Sistema está influenciado por:</u> a) <u>el marco legal aplicable a la entidad,</u> b) <u>el entorno de la entidad, los cambios y los riesgos asociados a éste.</u> c) <u>sus necesidades cambiantes,</u> d) <u>sus objetivos particulares,</u> e) <u>los productos y/o servicios que proporciona,</u> f) <u>los procesos que emplea, y</u> g) <u>el tamaño y la estructura de la entidad.</u>
	Párrafo 7	Movido para ser párrafo 3 A + S	<del>Como base</del> Para la elaboración de este documento se han empleado <u>como base</u> las normas internacionales <del>de la serie</del> ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO. <del>En el Anexo A se presenta una correlación entre los requisitos de esta norma y los de la ISO 9001:2000.</del>
	Párrafo 8	Movido para ser párrafo 3 A + S	<del>Sobre este particular, se hace énfasis especial en la importancia de que el aumento de</del> <u>Este enfoque permite mejorar</u> la satisfacción de los clientes y <del>la mejora en</del> el desempeño de las entidades, <u>circunstancia que</u> debe ser la <u>principal</u> motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma <del>internacional</del> , la cual debe verse como un reconocimiento pero nunca como un fin.
	Párrafo 9, Primera Oración.	Movido para ser párrafo 3 del numeral 1.3.2 A + S	<u>Igualmente</u> , Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta norma son <u>compatibles complementarios a con</u> los requisitos específicos para los productos y/o servicios, <u>definidos bien sea a través de reglamentación específica (véase Anexo A) o de Normas Técnicas de aplicación voluntaria (por ejemplo: NTC-ISO 17020, NTC-ISO 17025 en el caso de entidades que prestan servicios de evaluación de la conformidad).</u>
	Párrafo 9, Segunda Oración.	A + S	La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o <u>clarificación aclaración</u> del requisito correspondiente.
1.2	Párrafo 1	S	Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales <del>de la función pública.</del>
	Literal c)	A + S	c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, <del>que el cual</del> permite el logro de los objetivos de la entidad.
	Literal g)	A	g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
	Literal j)	A + S	j) Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos <del>facilitando</del> <u>para facilitar así</u> el control social

**Tabla D.1. Cambios entre las norma NTCGP1000:2004 y la norma NTCGP1000:2009**

Nº de Capítulo NTCGP1000:20 04	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
1.3	Título	A + S	COMPATIBILIDAD <sup>1</sup> CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN Y DE CONTROL, NORMAS Y POLITICAS
	Párrafo 1	Nueva nota al pie.  A  Se transforma en título de nuevo numeral 1.3.1 A + S	<sup>2</sup> La compatibilidad, en el marco de esta norma, se refiere a la condición bajo la cual el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad permiten la implementación, sin conflictos, de otro sistema de gestión o de control, es decir es posible implementarlos de manera integrada.  1.3.1 <del>Compatibilidad</del> Este sistema es complementario con el Sistema de Control Interno y de Desarrollo Administrativo
	Párrafo 2	A + S	<del>Es posible, para una entidad, adaptar su(s) sistemas(e) de gestión de la calidad existentes(s) para que cumpla con los requisitos de esta norma. En el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales: El Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta norma<sup>3</sup>.</del>  Nueva nota al pie: <sup>3</sup> De acuerdo con la Ley 87 de 1993 el Sistema de Control Interno es aquel integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.  De acuerdo con la Ley 489 de 1998 El Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.
	Párrafo 3	Incluido en nuevo numeral 1.3.1 A + S	Tanto los Sistemas de Gestión como los de Control Interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones que los implementen. El sistema de gestión de la calidad debe entenderse como una herramienta que comparte algunos elementos con otros sistemas. Por lo tanto, es posible que la implementación de algunos de los requisitos de la norma permita, el cumplimiento, total y parcial, de requisitos o otros sistemas. Por lo general, estos Sistemas se soportan en elementos comunes los cuales deberían ser identificados en etapas tempranas de la implementación a fin de evitar implementación del sistema de gestión de la calidad se debe tener cuidado especial en la identificación de los elementos comunes, para evitar que se dupliquen esfuerzos.
	Párrafo 4	Incluido en nuevo numeral 1.3.1 A + S	Los tres Sistemas permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las Entidades del Estado. Por lo anterior la planeación y formulación articulada debe ser coherente con el uso de herramientas para evitar la duplicidad de acciones para el logro de los objetivos comunes. Específicamente, para el caso de los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo algunos elementos de convergencia se han identificado en el anexo C de esta norma. El Anexo B presenta una tabla comparativa de estos tres Sistemas.

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000:20 04	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
1.3	Nuevos párrafos, nota y Figura	Incluidos en nuevo numeral 1.3.1 A	<p><u>Al articular estas herramientas, se fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional, y la gestión de los principales recursos de la entidad: humanos, materiales y financieros.</u></p> <p><u>El Sistema de Desarrollo Administrativo centra su propósito en la planeación de la gestión estatal del orden nacional; el Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la gestión; y el Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de las entidades.</u></p> <p><u>Así mismo, es necesario resaltar que la articulación entre estos tres Sistemas está caracterizada por la adopción de un modelo basado en la gestión por procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA. (Véase la Figura 2).</u></p> <p><u>Es importante precisar que el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública no implica la implementación total del Modelo Estándar de Control Interno y/o del Sistema de Desarrollo Administrativo, no obstante aporta a su cumplimiento.</u></p> <p><u>NOTA 1 La guía de armonización del Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, disponible en la página electrónica: <a href="http://www.dafp.gov.co">www.dafp.gov.co</a>, puede servir como orientación para la implementación conjunta del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de la Calidad.</u></p> <p><u>FIGURA 2. Compatibilidad entre los sistemas de Control Interno, gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo.</u></p>
	NOTA 1	Pasa de Nota a párrafo dentro de nuevo numeral 1.3.2 A + S	<p><u>1.3.2 Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión, normas y políticas</u></p> <p><u>NOTA 1 Esta norma El Sistema de Gestión de la Calidad se puede integrar también con otros Sistemas en la entidad, tales como los relacionados con la gestión ambiental, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros. En la norma NTC OHSAS 18001 el Anexo C de esta norma se presenta, a modo de orientación, una comparación entre los elementos de estos Sistemas de Gestión con base en las normas internacionales existentes.</u></p>
	NOTA 2	Pasa de Nota a párrafo dentro de nuevo numeral 1.3.2 A + S	<p><u>NOTA 2 Así mismo, para algunas de las entidades de salud públicas a las cuales se aplica cubiertas por la Ley 872 de 2003 existen definidos sistemas específicos de carácter obligatorio o voluntario, relacionados con la gestión de la calidad como por ejemplo el "Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud" (Decreto 2309 1011 de 2002 2006, expedido en desarrollo de la Ley 715 de 2001). En la medida en que son sistemas diseñados para un sector determinado, contienen requisitos específicos e incluso adicionales a los aquí definidos que propenden por el mejor desempeño del sector. Teniendo en cuenta que esta norma es genérica es posible implementar un único sistema de gestión de la calidad optimizando el uso de recursos y evitando que se dupliquen esfuerzos. En este marco, se ha determinado que los requisitos de la presente norma, desde la perspectiva de los componentes del Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, son considerados como prerrequisitos para que las acciones de mejoramiento en salud alcancen sus objetivos, por lo tanto los dos sistemas son complementarios y las acciones para su desarrollo deben adelantarse integralmente. A modo de ilustración, la resolución 002181 de 2008 presenta una tabla comparativo entre el sistema obligatorio de Garantía de Calidad y esta norma demostrando su compatibilidad y complementariedad.</u></p>

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000:20 04	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
	Nuevos párrafos	Incluidos en nuevo numeral 1.3.2 A	<p><u>Igualmente, los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados en esta norma son compatibles con los requisitos específicos para los productos y/o servicios, definidos bien sea a través de reglamentación específica (véase anexo A) o de Normas Técnicas de aplicación voluntaria (por ejemplo: NTC-ISO 17020, NTC-ISO 17025 en el caso de entidades que prestan servicios de evaluación de la conformidad).</u></p> <p><u>Esta compatibilidad se evidencia cuando las normas o políticas comparten objetivos en forma total o parcial con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad los cuales en conjunto buscan dirigir y evaluar el desempeño institucional, con miras a mejorar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.</u></p> <p><u>En este marco, y a modo de ilustración el Sistema de Gestión de la Calidad promueve la transparencia y la comunicación con el cliente garantizando el fácil acceso a la información. Estos objetivos están orientados en la misma dirección de la política de racionalización de trámites consagrada en la Ley 962 de 2005, que busca facilitar las relaciones de los particulares con la Administración pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con la Constitución Nacional.</u></p>
No existe	Nuevo numeral 1.4 y tabla 1	A	<p><u>1.4 ACLARACIONES RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA</u></p> <p><u>La primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública tiene como objetivo primordial facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.</u></p> <p><u>En este sentido, se precisa que la presente actualización introduce cambios para:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>          Aclarar los requisitos existentes en la primera edición de la norma (basados en la versión 2008 de la norma NTC-ISO 9001, la versión 2005 de la norma NTC-ISO 9000 y en las lecciones aprendidas durante un primer periodo de uso de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública), y</u></li> <li>- <u>          Demostrar la compatibilidad entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, resaltando los elementos comunes entre los dos Sistemas.</u></li> </ul> <p><u>Bajo este enfoque, esta primera actualización de la Norma incluye recuadros con orientaciones y recomendaciones sobre los aspectos comunes de los dos Sistemas, los cuales se ilustran con el fin de promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. Su inclusión no ha sido concebida para su uso en certificación y no se debe considerar que estos recuadros son requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.</u></p> <p><u>Los recuadros están ubicados debajo de los numerales particulares o capítulos generales para los cuales se han identificado aspectos comunes. Su estructura se describe en la Tabla 1</u></p>

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000:20 04	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
No existe	Nuevo numeral 1.4 y tabla 1	A	<p>Tabla 1. Estructura de las tablas con orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</p> <p>La compatibilidad con el Sistema de Desarrollo administrativo, se incluye en la tabla B.1 presentada en forma genérica por cada numeral del Sistema de Gestión de la Calidad y subsistema/componente/elemento del Sistema de Control Interno.</p> <p>Los detalles de los cambios entre la anterior edición y esta primera revisión de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública se presentan en el Anexo D.</p>
2.1	Párrafo 1	A + S	<p>Esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social <del>en con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.</del></p>
	Nuevos párrafos 2 y 3	A	<p>Todos los requisitos de esta norma deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad (véase como orientación el Anexo A).</p> <p>Como ya se mencionó, esta Norma incluye en recuadros orientaciones y recomendaciones sobre los elementos comunes de los Sistemas de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno los cuales sólo tienen como fin promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. No se debe considerar que estos recuadros son requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.</p>
2.2	Párrafo 1	A + S	<p>Todos los requisitos de esta norma son genéricos, y se <del>pretende busca</del> que sean aplicables a todas las entidades dentro del alcance de la Ley 872 de 2003, sin importar su tipo, tamaño, producto o servicio suministrado.</p>
	Nueva NOTA	A	<p>NOTA Esta norma puede ser aplicada por entidades no obligadas que por acuerdo municipal, ordenanza departamental, resolución o de manera voluntaria dispongan la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>
3	3.1 Primer párrafo	A + S	<p>3.1 Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación <del>indeseable no deseable.</del></p>
	3.1, NOTA 2	A + S	<p>NOTA 2 La acción correctiva se toma para <del>prevenir</del> evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.</p>
	3.2 Primer párrafo	A + S	<p>3.2 Acción preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial <del>indeseable no deseable.</del></p>
	3.2, NOTA 2	A + S	<p>NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para <del>evitar</del> <del>prevenir</del> que vuelva a producirse.</p>
	3.3	A + S	<p><del>3.3</del> Adquisición de bienes y servicios. Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la <del>misión</del> función de la entidad.</p>
	3.4	Cambio de orden	<p>3.45 Alta dirección. Persona o grupo de personas, <del>que dirigen y controlan al más alto</del> del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad</p>

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000:20 04	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
3	3.5, NOTA	A + S	NOTA En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que pueden tener una influencia significativa sobre el <u>la conformidad del producto y/o servicio. Algunos ejemplos son: metodologías creativas y oportunidades de aumentar la participación activa de los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas, la ubicación del lugar de trabajo, interacción social, ergonomía, instalaciones para el personal en la entidad, calor, humedad, luz, flujo de aire, higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación. Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).</u>
	3.6, NOTA	A + S	3.7 Auditoría interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la <u>extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.</u>
	Nueva definición	A	3.10 Calibración. Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.  NOTA 1 <u>El resultado de una calibración permite bien sea asignar a las indicaciones los valores de las magnitudes por medir, o determinar, las correcciones con respecto a las indicaciones.</u>  NOTA 2 <u>Una calibración también puede determinar otras propiedades metrológicas tales como el efecto de las magnitudes de influencia.</u>  NOTA 3 <u>El resultado de una calibración se puede registrar en un documento que a veces se llama certificado de calibración o informe de calibración.</u>
	3.10, (nuevo 3.12) NOTA 2	S	NOTA 2, <u>El cliente puede ser interno o externo a la entidad</u>
	3.11	A + S	3.143 Competencia. <u>Habilidad Aptitud</u> demostrada para aplicar conocimientos y <u>aptitudes habilidades.</u>
	3.12, (nuevo 3.14) NOTA	A + S	NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto <u>o servicio</u> que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad de producto o servicio acordados.
	3.13, (nuevo 3.15) NOTA 1	Cambio de orden	NOTA 1 La confirmación metrológica <u>generalmente incluye generalmente</u> calibración y/o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo de medición, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos
	3.15	A	3.157 Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada <u>a la verificación</u> y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
	3.16 (nuevo 3.19) Nueva NOTA 2	A	NOTA 2 <u>Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación</u>
	3.17 (nuevo 3.20) Nuevas NOTA 1 y NOTA 2	A	NOTA 1 <u>Los términos "diseño" y "desarrollo" algunas veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo el proceso de diseño y desarrollo.</u>  NOTA 2 <u>Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo: diseño y desarrollo del producto o servicio, o diseño y desarrollo del proceso).</u>



**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000:20 04	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
3	3.17 (nuevo 3.20) NOTA 1	A	NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, <u>fotografía</u> o muestra patrón o una combinación de estos.
	3.17 (nuevo 3.20) Nuevas NOTAS 2 y 3	A	NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".  NOTA 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).
	3.22	A + S	3.225 Enfoque basado en los procesos. <del>Identificación y</del> Gestión sistemática de <u>la interacción e interrelación entre los procesos empleados en por las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos" para lograr un resultado deseado.</u>
	3.24	S	3.247 Equipo de medición. Instrumento <del>de medición,</del> <u>software,</u> patrón <del>de medición,</del> material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
	3.25 (nuevo 3.28) NOTA	A	NOTA Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo: <u>un</u> procedimiento documentado, <u>una</u> especificación de proceso y <u>una</u> especificación de ensayo / prueba), o con productos o servicios (por ejemplo, una especificación de desempeño producto <u>o</u> servicio, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).
	3.26	A + S	3.269 Estructura de la entidad. <del>Disposición de responsabilidades, autoridades, y relaciones entre el personal. Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.</del>  NOTA La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con <u>los procesos y las estrategias de la entidad.</u>  NOTA 1 Dicha disposición es, generalmente ordenada. En entidades del Estado la estructura organizacional esta definida, normalmente, por la ley.  NOTA 2 Habitualmente, se excluye una expresión formal de la estructura de las entidades en un manual de la calidad o en un plan de la calidad para un proyecto.  NOTA 3 El alcance de la estructura de la entidad puede incluir interfaces pertinentes con las organizaciones externas.
	3.27	A + S	<del>3.273</del> 1 Gestión. Actividades coordinadas para <u>dirigir planificar, y controlar, asegurar y mejorar</u> una entidad.
	Nueva definición	A	3.33 Habilidad. Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.
	3.30 Primer párrafo	A	3.35 Manual de la calidad. Documento que <u>describe y</u> especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000:20 04	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
3	3.32	Pasa como numeral 3.30 A + S	<del>3.320</del> <u>Misión Función</u> de una entidad. Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
	3.33	A	<del>3.337</del> No conformidad. Incumplimiento de un requisito ( <u>véase 3.47</u> ).
	3.35	A + S	<del>3.359</del> Parte interesada. Organización, persona o grupo que <del>tiene</del> <u>tenga</u> un interés en el desempeño <del>e éxito</del> de una entidad.
	3.36 (nuevo 3.40) Nueva NOTA	A	NOTA El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.
	3.37	A	<del>3.3741</del> Política de la calidad de una entidad. Intención(es) global(es) y orientación(es) <u>de una entidad</u> relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
	3.39 primer párrafo	Cambio de orden	<del>3.3943</del> Proceso. Conjunto de actividades <u>relacionadas</u> mutuamente <del>relacionadas</del> o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
	3.39 (Nuevo 3.43) Nota 4 segunda viñeta	A	- Procesos misionales <u>(o de realización del producto o de la prestación del servicio)</u> ; Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
	3.40 (Nuevo 3.44) Nueva nota	A	NOTA En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a: a) <u>el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él;</u> b) <u>cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.</u>
	3.41 (Nuevo 3.45) EJEMPLOS	A	EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio <u>o información.</u>
	3.42 (Nuevo 3.46) Nuevas NOTA 1 y NOTA 2	A	NOTA 1 <u>Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.</u> NOTA 2 <u>En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.</u>
3.43 (Nuevo 3.47) NOTA 4, NOTA 5 y NOTA 6	S	NOTA 4 <del>Los requisitos para la realización de un producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una entidad legal.</del> NOTA 5 <del>Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.</del> NOTA 6 <del>Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.</del>	

**Tabla D.1. (Continuación)**

N° de Capítulo NTCGP1000: 2004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
	3.45 (Nuevo 3.49) NOTA	La viñeta 1 de la NOTA se convierte en numeral 3.18. La viñeta 2 se convierte en numeral 3.3	<p>NOTA En el contexto de esta norma, los términos <u>conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad se refieren a:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <u>Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales</u></li> <li>— <u>Adecuación. Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos</u></li> <li>— <u>Eficacia: véase la definición 3.20</u></li> <li>— <u>Eficiencia: véase la definición 3.24</u></li> <li>— <u>Efectividad: véase la definición 3.19</u></li> </ul> <p>Nuevo numeral 3.18 <u>3.18 Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales</u></p> <p>Nuevo numeral 3.3 <u>3.3 Adecuación. Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos</u></p>
	3.46 Primer párrafo	A + S	<b>3.50 Riesgo.</b> Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda <del>entorpecer</del> <u>afectar</u> el desarrollo normal de las funciones de la entidad y <u>le impidan</u> el logro de sus objetivos.
	3.47 (nuevo 3.51) NOTA 1 y NOTA 2	A + S	<p>NOTA 1 Las quejas y <del>reclamos de los clientes</del> son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción <del>de aquel</del> <u>del cliente</u>.</p> <p>NOTA 2 <del>Aún</del> <u>Incluso</u> cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.</p>
	3.52 (nuevo 3.56) NOTA 2, Última viñeta	A + S	- La revisión de los documentos antes de su <del>aceptación</del> <u>emisión</u> .
	Nueva definición	A	<u>3.57 Verificación (metrológica). Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.</u>
4.1	Párrafo 1	A	La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma; <del>este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (véase Ley 872 de 2003 artículo 3 y 7).</del>
	Literal a)	A + S	a) <del>identificar</del> determinar los procesos que le permiten cumplir la <del>misión</del> <u>función</u> que se le ha asignado.
	Literal e)	A + S	e) realizar el seguimiento, la medición <u>cuando sea aplicable</u> y el análisis de estos procesos,
	Literal g) nueva Nota 2	A + S	g) <del>identificar y diseñar, con la participación de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan 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 establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad</del>

**Tabla D.1. (Continuación)**

N° de Capítulo NTCGP1000: 2004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
4.1	Literal g) nueva Nota 2	A + S	<u>NOTA 2 Los controles sobre los riesgos pueden establecerse con base en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. La guía de administración del riesgo disponible en <a href="http://www.dafp.gov.co">www.dafp.gov.co</a> y la NTC 5254 puede servir como orientación para este propósito.</u>
	Párrafo 4	A + S	En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. <del>La responsabilidad sobre el control</del> <u>El tipo y grado de control por aplicar sobre de los procesos entregados a terceros debe estar identificada</u> definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
	Nuevas NOTA 3 y NOTA 4	A	<p><u>NOTA 3 Un "proceso entregado a terceros" es un proceso que la entidad decide que sea desempeñado por una parte externa.</u></p> <p><u>NOTA 4 Asegurar el control sobre los procesos entregados a terceros no exime a la entidad de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente y los legales aplicables. El tipo y el grado de control por aplicar al proceso entregado a terceros puede estar influenciado por factores tales como:</u></p> <p><u>a) el impacto potencial del proceso entregado a terceros sobre la capacidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios conformes con los requisitos,</u></p> <p><u>b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso, y</u></p> <p><u>c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del numeral 7.4.</u></p>
	Nueva Tabla 2 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 2. Requisitos generales. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
4.2.1	Párrafo 1	A + S	<p>La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:</p> <p><del>a) las</del> <u>las</u> <del>declaraciones documentadas de una</del> <u>la</u> política de la calidad y de <u>los</u> objetivos de la calidad,</p> <p><del>b) un</del> <u>el</u> manual de la calidad,</p> <p><del>c) los</del> <u>los</u> procedimientos documentados <u>y los registros</u> requeridos en esta Norma, y</p> <p><del>d) los</del> <u>los</u> documentos, <u>incluidos los registros</u>, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus <del>objetivos institucionales</del> <u>funciones</u> y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, <del>y</del></p> <p><del>e) los</del> <u>los</u> registros requeridos por esta Norma (véase el numeral 4.2.4).</p>
	NOTA 1	A	<u>NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.</u>
4.2.3	Literal c)	A + S	c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de <del>revisión actual</del> <u>versión</u> vigente de los documentos;
	Literal f)	A + S	f) asegurarse de que <del>se identifican</del> <u>se identifican</u> los documentos de origen externo <u>que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución, y</u>
	Párrafo 3	S	<del>Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los documentos (por ejemplo la Ley 594 de 2000</del>
	Nueva Tabla 3 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 3. Gestión Documental. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000: 2004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
4.2.4	Párrafo 1, 2 y 3	Párrafo 1 y 2 se integran en uno parcialmente  Primera oración del segundo párrafo se convierte en Párrafo 3. A + S	<del>Los registros son un tipo especial de documento , y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos. Los registros deben establecerse y mantenerse y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.</del>  <del>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. La entidad debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.</del>  Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la Ley 594 de 2000).
5.1	Nueva Tabla 4 (Orientaciones)	A	Tabla 4. Compromiso de la Dirección. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno
5.2	Nueva Tabla 5 (Orientaciones)	A	Tabla 5. Enfoque al Cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno
5.3	Literal a)	A + S	a) es adecuada a la misión de al objeto para el cual fue creada la entidad;
	Literal b)	A + S	b) es, según sea aplicable a la entidad, coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos.
	Literal c)	A + S	c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad, y dentro del marco de su función-misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;
	Nueva Tabla 6 (Orientaciones)	A	Tabla 6. Política de Calidad. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno
5.4	5.4.1 Párrafo 1	A + S	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (véase el numeral 7.1, literal a)), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser <del>mensurables</del> medibles y coherentes con la política de la calidad.
	Nueva Tabla 7 (Orientaciones)	A	Tabla 7. Planificación. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno
5.5.2	Párrafo 1	A + S	La alta dirección debe designar un(os) miembro(s) de la dirección de la entidad quien(es), <del>en independencia</del> independientemente de otras responsabilidades, debe(n) tener la responsabilidad y autoridad que incluya:
	Nueva Tabla 8 (Orientaciones)	A	Tabla 8. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000: 2004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
5.5.3	Párrafo 1	A	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, <u>la eficiencia y la efectividad</u> del Sistema de Gestión de la Calidad.
	Nueva Tabla 9 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 9. Responsabilidad y autoridad. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
5.6.1	Párrafo 1	Cambio de orden	La alta dirección debe, <del>a intervalos planificados</del> , revisar el sistema de gestión de la calidad <del>de la entidad</del> <u>a intervalos planificados de la entidad</u> , para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. La revisión debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad.
	NOTA 1	A + S	NOTA La frecuencia de la revisión debería determinarse en función de las necesidades de la entidad; <u>es aconsejable que se realice</u> <del>debería realizarse</del> cuando la información de entrada para el proceso de revisión pueda proporcionar resultados que permitan determinar oportunamente la conveniencia, la adecuación, la eficacia, efectividad y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.
	Nueva Tabla 10 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 10. Revisión por la Dirección. Orientaciones sobre los elementos comunes Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Modelo Estándar de Control Interno</u>
5.6.2	Título	A	5.6.2 Información <u>de entrada</u> para la revisión
	Párrafo 1	A + S	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:  a) <u>los</u> resultados de auditorias, b) <u>la</u> retroalimentación del cliente, c) <u>el</u> desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio, d) <u>el</u> estado de las acciones correctivas y preventivas, e) <u>las</u> acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, f) <u>los</u> cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, g) <u>las</u> recomendaciones para la mejora, y h) <u>los</u> resultados de la gestión realizada sobre los riesgos <del>actualizados</del> e identificados para la entidad, <u>los cuales deben estar actualizados (véase además el numeral 4.1 literal g))</u>
	Nueva Tabla 11 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 11. Información de entrada para la revisión. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
5.6.3	Nueva Tabla 12 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 12. Resultados de la revisión. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
6.1	Nueva Tabla 13 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 13. Provisión de los recursos. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
6.2.1	Párrafo 1	A + S	Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas e que realicen trabajos que afecten la <del>calidad</del> <u>conformidad con los requisitos</u> del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

**Tabla D.1. (Continuación)**

<b>Nº de Capítulo NTCGP1000: 2004</b>	<b>Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota</b>	<b>Adición (A) o Supresión (S)</b>	<b>Texto modificado</b>
6.2.2	Literal a)	A + S	a) determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la <del>calidad</del> <u>conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;</u>
	Literal b)	A + S	b) proporcionar formación o tomar otras acciones para <del>satisfacer dichas necesidades</del> <u>lograr la competencia necesaria cuando se requiera;</u>
	Literal c)	A + S	c) evaluar las acciones tomadas, en términos <del>del impacto en</del> <u>de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad;</u>
	Nueva Tabla 14 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 14. Talento Humano. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
6.3	Parrafo 1	A	La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: a) edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados ( <u>por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros</u> ) b) <u>Herramientas, equipos para los procesos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, y</u> c) servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación).
	Nueva Tabla 15 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 15. Infraestructura. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
6.4	Nueva Nota	A	NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo. <u>Factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como ergonomía, el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).</u>
	Nueva Tabla 16 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 16. Ambiente de trabajo. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
7.1	Literal b)	A	b) la necesidad de establecer procesos, <u>y</u> documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio;
	Literal c)	A	c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, <u>medición</u> , inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste; <u>y</u>
	NOTA 1	A	NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (incluyendo los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio) y los recursos a aplicar a un producto, servicio, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad. <u>La norma NTC-ISO 10005 establece directrices para la elaboración de los planes de calidad.</u>
	Nueva Tabla 17 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 17. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
7.2.1	Literal b)	S	b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, <del>cuando sea conocido;</del>
	Literal d)	A + S	d) cualquier requisito adicional <del>determinado por</del> <u>que la entidad considere necesario.</u>

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000: 2004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
7.2.1	Nuevas NOTA 1 y NOTA 2	A	<u>NOTA 1 Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.</u>
	Nueva Tabla 18 (Orientaciones)	A	<u>NOTA 2 Los requisitos legales y reglamentarios incluyen los relacionados con la política vigente de racionalización de trámites.</u> <u>Tabla 18. Procesos relacionados con el cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
7.2.2	Nueva Tabla 19 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 19. Revisión de requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
7.2.3	Nueva Tabla 20 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 20. Comunicación con el cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
7.3	7.3.1 Nueva NOTA	A	<u>NOTA Para las entidades, el diseño y desarrollo no se limita al aspecto tecnológico (software) sino también a aquellas políticas, programas, proyectos, guías y todo aquello que se oriente a la realización del producto o prestación del servicio. (Véase el numeral 3.20).</u>
	7.3.2 Último Párrafo	A + S	<u>Estos Los elementos de entrada deben revisarse para verificar su adecuación comprobar que sean adecuados.</u> Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.
	7.3.3 Párrafo 1	A + S	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de <del>tal</del> manera <del>que permitan</del> adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su aceptación.
	7.3.3 Nueva NOTA	A	<u>NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto y/o servicio</u>
	7.3.6 Nuevas NOTA 1 y NOTA 2	A	<u>NOTA 1 La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y/o servicio y para la entidad.</u> <u>NOTA 2 la etapa de validación se cumple cuando se compara el producto y/o servicio (resultado del diseño) contra los requisitos para su aplicación</u>
	Nueva Tabla 21 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 21. Diseño y Desarrollo. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
7.4	7.4.1 Párrafo 1, primera oración	S	La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, <del>términos de referencia,</del> o en las disposiciones aplicables.
	7.4.1 Párrafo 2	Separado en dos párrafos  S	La entidad debe evaluar y seleccionar los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.  Deben establecerse los criterios para la selección y la evaluación y <del>la re-evaluación</del> de los proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas (véase el numeral 4.2.4).



**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000: 2004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
7.4	7.4.1 Nueva NOTA 2	A	<u>NOTA 2</u> El término "evaluación de proveedores" incluye la evaluación inicial y las posteriores que se deriven de la necesidad de evaluar el <u>desempeño del proveedor (re-evaluaciones)</u> .
	7.4.2 Párrafo 1	S	La información descrita en los pliegos de condiciones, <del>términos de referencia</del> o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir, cuando sea apropiado: a) requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos, b) requisitos para la calificación del personal, y c) requisitos del sistema de gestión de la calidad.
	7.4.3 Párrafo 1	S	La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones, <del>términos de referencia</del> o en las disposiciones aplicables.
	7.4.3 Párrafo 2	S	Cuando la entidad o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la entidad debe establecer en los pliegos de condiciones, <del>términos de referencia</del> o en las disposiciones aplicables las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del producto y/o servicio.
	Nueva Tabla 22 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 22. Adquisición de bienes y servicios. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
7.5	7.5.1 Literal d)	A + S	d) la disponibilidad y uso de <del>dispositivos</del> equipos de seguimiento y medición,
	7.5.1 Literal g)	A	g) los riesgos de mayor probabilidad e <u>impacto</u>
	7.5.2 Párrafo 1	A + S	La entidad debe validar <del>aquellos todo</del> procesos de producción y de prestación del servicio <del>donde cuando</del> los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante <del>actividades de</del> seguimiento o medición posteriores. <del>Esto incluye a cualquier proceso en el que y como consecuencia,</del> las deficiencias <del>se hagan aparentes</del> <u>aparecen</u> únicamente después de que el producto esté en uso o se haya prestado el servicio.
	7.5.2 Literal e)	A	e) <u>las validaciones posteriores requeridas (la revalidación)</u> .
	7.5.3 Párrafo 2	A	La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición <u>a través de toda la realización del producto o la prestación del servicio.</u>
	7.5.3 Párrafo 3	A	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio <u>y mantener registros</u> (véase el numeral 4.2.4).
	7.5.4 Párrafo 1	A + S	La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. <del>Si</del> cualquier bien que sea propiedad del cliente, <del>que se pierda,</del> <u>deteriore</u> o <del>que</del> de algún otro modo se considere <u>inadecuado</u> para su uso, <u>la entidad debe ser registrada</u> <del>informar de ello al cliente y mantener registros y su estado comunicado al cliente</del> (véase el numeral 4.2.4).
7.5.5 Párrafo 1	A + S	La entidad debe preservar <del>la conformidad</del> el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto <u>para mantener la conformidad con los requisitos</u> . Esta preservación debe incluir, según sea aplicable, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto y/o servicio.	

**Tabla D.1. (Continuación)**

Nº de Capítulo NTCGP1000: 2004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
7.5	Nueva Tabla 23 (Orientaciones)	A	Tabla 23. Producción y prestación del servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno
7.6	Título	A	CONTROL DE LOS <del>DISPOSITIVOS</del> EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN
	Párrafo 1	A + S	La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los <del>dispositivos</del> equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados (véase numeral 7.2.1).
	Literal a)	Cambio de orden A	a) <del>calibrarse y/o verificarse</del> a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición <del>nacionales o internacionales o nacionales</del> ; cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación; (véase el numeral 4.2.4).
	Literal c)	A + S	c) <del>identificarse</del> estar identificado para poder determinar el estado de calibración;
	Párrafo 4	Separación en dos párrafos	Además, la entidad debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La entidad debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.  Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase el numeral 4.2.4).
	Nueva NOTA 2	A + S	NOTA La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.
8.1	Nueva Tabla 24 (Orientaciones)	A	Tabla 24. Control de los equipos de seguimiento y medición. Orientaciones sobre los elementos comunes Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Modelo Estándar de Control Interno
8.1	Nueva Tabla 25 (Orientaciones)	A	Tabla 25. Medición, análisis y mejora. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno
8.2.1	Párrafo 1	S	Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente <del>en</del> respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.
	Nueva NOTA	A	NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto y/o servicio entregado, los resultados de los mecanismos de participación ciudadana, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas, los informes de los agentes comerciales, mercancías devueltas, entre otros.
	Nueva Tabla 26 (Orientaciones)	A	Tabla 26. Satisfacción del cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno
8.2.2	Literal a)	S	a) es conforme con las disposiciones planificadas (Véase 7.4), con los requisitos de esta norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad, y
8.2.2	NOTA	S	NOTA Es importante que en el desarrollo del procedimiento de auditorías internas, se integren las disposiciones legales, complementarias o adicionales existentes, relativas a la realización de las auditorías internas, como por ejemplo las definidas para el sector salud en el marco del sistema obligatorio de garantía de calidad.

**Tabla D.1. (Continuación)**

N° de Capítulo NTCGP1000: 2004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
	Párrafo 2	Pasa como párrafo 4 S	Se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de la auditoría interna, su alcance, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.
	Párrafo 3	Pasa como párrafo 2 A + S	<del>Se deben definir, en establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para la planificación y la realización</del> realizar de las auditorías internas para informar acerca de los resultados y para mantener, establecer los registros e informar de los resultados.
	Nuevo Párrafo 3	A	<u>Deben mantenerse registros de las auditorías y sus resultados (véase numeral 4.2.4).</u>
	Párrafo 4	A + S	<del>La Dirección</del> El responsable del área proceso que esté siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase el numeral 8.5.2).
	Nueva Tabla 27 (Orientaciones)	A	Tabla 27. Auditoría Interna. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno
8.2.3	Párrafo 1	A + S	<del>La entidad debe aplicar un sistema de evaluación métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable para la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Este Sistema Estos métodos deben demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia). Cuando no se alcancen los resultados planificados deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto o servicio.</del>
	Párrafo 2	Pasa como párrafo 4 A + S	<del>El sistema de evaluación</del> Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente.
	Nuevo párrafo 2	A	<u>El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema.</u>
	Nuevo párrafo 3	A	<u>Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente</u>
	Nueva NOTA 1	A	<u>NOTA 1 Para el seguimiento y la medición de los procesos se pueden emplear métodos como indicadores, encuestas, seguimiento al avance de los proyectos y cronogramas entre otros.</u>
	Nueva NOTA 2	A	<u>NOTA 2 Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la entidad considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y sobre la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.</u>
	Nueva Tabla 28 (Orientaciones)	A	Tabla 28. Seguimiento y medición de procesos. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno

**Tabla D.1. (Continuación)**

N° de Capítulo NTCGP1000: 2004	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
8.2.4	Párrafos 1 y 2	Cambio de orden. La primera oración del párrafo 2 pasa al párrafo 1. A	La entidad debe <u>hacer un seguimiento</u> y medir <del>y hacer un seguimiento de</del> las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.  Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto y/o prestación del servicio <u>al cliente</u> (véase el numeral 4.2.4).
	Párrafo 3	A + S	<del>La aceptación del producto y la prestación del</del> <u>autorización para entregar al cliente el producto o prestar el servicio</u> no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (Véase el numeral 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.
	Nueva Tabla 29 (Orientaciones)	A	Tabla 29. Seguimiento y medición del producto o servicio. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno
8.3	Párrafo 1	A + S	La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos <del>establecidos</del> , se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no <del>intencional</del> <u>intencionados</u> . <del>Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del</del> <u>para tratar el</u> producto y/o servicio no conforme <del>deben estar definidos en un procedimiento documentado.</del>
	Párrafo 2	Párrafo A + S	La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, <u>de acuerdo con sus características</u> , mediante una o más de las siguientes maneras:
	Párrafo 3 y 4	Cambio de orden	<del>Se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.</del>  Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.  <u>Se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.</u>
	Párrafo 5	Pasa a ser literal d)	d) <u>Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad</u> cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso <del>la entidad debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.</del>
	Nueva Tabla 30 (Orientaciones)	A	Tabla 30. Control de producto y servicio no conforme. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno

**Tabla D.1. (Final)**

<b>Nº de Capítulo NTCGP1000: 2004</b>	<b>Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota</b>	<b>Adición (A) o Supresión (S)</b>	<b>Texto modificado</b>
8.4	Párrafo 1	A + S	La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la <del>idoneidad</del> <u>conveniencia, adecuación,</u> eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el <del>sistema de evaluación para el</del> <u>resultado del</u> seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.
	Literal c)	A	c) las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, <u>(véase el numeral 8.2.3 y 8.2.4), y</u>
	Literal d)	A + S	d) los proveedores <u>(véase el numeral 7.4).</u>
	Nueva Tabla 31 (Orientaciones)	A	<u>Tabla 31. Análisis de datos. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
8.5.1	Párrafo 1	S	La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, <del>el sistema de evaluación para el</del> <u>seguimiento y la medición,</u> las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
	Nueva Tabla 32 (Orientaciones)	A + S	<u>Tabla 32. Mejora. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
8.5.2	Primer párrafo	A	La entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de <del>prevenir</del> <u>evitar</u> que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas
	Literal f)	A	f) revisar <u>la eficacia de</u> las acciones correctivas tomadas.
	Nueva NOTA	A	<u>NOTA</u> Cuando un riesgo se materializa es necesario tomar acciones correctivas para evitar o disminuir la probabilidad de que vuelva a suceder.
8.5.3	Literal e)	A	e) revisar <u>la eficacia de</u> las acciones preventivas tomadas
	NOTA	A + S	<u>NOTA</u> <del>Los mapas de riesgo constituyen una herramienta para determinar acciones preventivas. Para evitar que los riesgos se materialicen,</del> <u>disminuir su probabilidad de ocurrencia o su impacto es necesario tomar acciones preventivas</u>
	Nueva Tabla 33 (Orientaciones)	A + S	<u>Tabla 33. Acción Correctiva-Acción Preventiva. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno</u>
Anexo A	Tabla A.1	A + S	Actualización de las referencias a la normatividad
Anexo B	Todo el contenido	S	<u>CORRESPONDENCIA ENTRE ESTA NORMA Y LA NORMA ISO 9001:2000</u>
Anexo C	Pasa a ser Anexo B	A + S	<u>CORRESPONDENCIA ENTRE ESTA NORMA, LA LEY 872 DE 2003, LA LEY 87 DE 1993 Y LA LEY 489 DE 1986</u>
	Contenido de la Tabla		<u>Tabla B.1 Correspondencia entre la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, El Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo</u>
Anexo D	Pasa a ser Anexo E	A + S	Actualizado para reflejar las últimas versiones de las normas consultadas y las nuevas publicaciones empleadas para la elaboración de la norma
	Nuevo Anexo C	A	<u>CORRESPONDENCIA ENTRE LA NTC-OHSAS 18001:2007, LA NTC-ISO 14001:2004 y LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA</u>
	Nuevo Anexo D	A	<u>CAMBIOS ENTRE LA NORMA NTCGP1000:2004 Y LA NTCGP1000:2009</u>

**ANEXO E  
(Informativo)**

**BIBLIOGRAFÍA**

- [1] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. 35 p.
- [2] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C. El Instituto, 2005. 29 pp.
- [3] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. NTC-ISO 9004. Bogotá D.C. El Instituto: 2000. 56 pp.
- [4] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la auditoría de los Sistemas de la Calidad y/o Ambiente. NTC-ISO 19011. Bogotá D.C. El Instituto. 2002, 31 pp.
- [5] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. NTC-ISO 14001. Bogotá D.C. El Instituto. 2004, 31 pp.
- [6] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. NTC-OHSAS 18001. Bogotá D.C. El Instituto. 2007, 24 pp.
- [6] Presidencia de la República de Colombia. Normas técnicas de eficiencia y transparencia. Programa presidencial de lucha contra la corrupción. Bogotá, Presidencia de la República, 2002.
- [6] Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública y Alcaldía Mayor de Bogotá. 2007
- [7] Manual de implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función pública y USAID.
- [8] Rol de las Oficinas de Control Interno. 2007. Departamento Administrativo de la Función Pública.