

**INFORME EJECUTIVO ANUAL IMPLEMENTACION DEL SISTEMA
GESTION DE LA CALIDAD VIGENCIA 2010**

CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

HERNANDO DARIO SIERRA PORTO

Contralor Distrital

MAYERLY HERNANDEZ MURILLO

Asesora de la Oficina de Control Interno

IVAN MONTES SALGADO

Auxiliar Admón. Control Interno

CARTAGENA DE INDIAS VIGENCIA 2010

1. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Requisitos Generales: La Contraloría Distrital de Cartagena, ha realizado el levantamiento del manual de procedimientos y actividades, donde se hace una clara interacción de los procesos, mediante el ciclo P.H.V.A, permitiendo con ello la medición y el Control de los procesos, las evaluaciones realizadas a los procedimientos, claramente dejan al descubierto errores e inconsistencias, pero que sin duda serán objeto de las acciones de mejoramiento, donde nuevamente se tiene la oportunidad de hacerle un nuevo seguimiento para que el proceso se encuentre en estado de actualización, corrección y mejoramiento continuo que garantice la consecución de los objetivos. Esta Nueva calificación obtuvo un resultado de 77.2% de implementación.

1.1. Requisitos de la Documentación.

Generalidades: En la Entidad se estableció un Manual de Calidad, cuyo alcance cubre las actividades que se realizan en los procesos definidos en la Contraloría Distrital de Cartagena. El propósito del Manual es describir el Sistema de Gestión de la Calidad S.G.C. que se implementa en la Institución, mediante la adopción de procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, de Control y de evaluación identificados y definidos por las diferentes dependencias de la Organización y que garantice la Calidad en la prestación de los servicios a los diferentes clientes internos y externos, teniendo como resultado un 74.4%, de avance.

1.2. Manual de la Calidad:

El Manual de la Calidad es parte fundamental de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad S.G.C. de la Contraloría Distrital, así mismo describe en forma general como se da cumplimiento a los requisitos aplicables en la Institución de acuerdo a lo establecido en La NTCGP: 1000:2004, su porcentaje de avance se ubico en 86.2%.

1.2.1. Control de los Documentos:

Si se ha establecido un sistema de Control de los Documentos en la Entidad, que establece, la metodología para el control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad S.G.C, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia. Aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo los casos que aplique, documentos de origen externo que se relacionen directamente con la gestión Misional de la Contraloría Distrital de Cartagena y su avance se registra en un 79.7%.

1.2.2. Control de los Registros:

Es responsabilidad de los líderes de los procesos, velar por el mantenimiento y mantener el control de los registros de calidad, en sentido de sostener su legibilidad, identificación, recuperación, procedimientos para almacenarlos, procedimientos para su protección y procedimientos para ponerlos a disposición y para proporcionar evidencias de las conformidades y de las no conformidades, este Control de Registro dentro de la evaluación adquiere un resultado del 78.3%, marcando un importante nivel de implementación de estos registros.

2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

2.1. Compromiso de la Dirección

La Alta dirección de la Contraloría Distrital de Cartagena ha expresado públicamente el compromiso con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, como herramienta de mejora continua. Para tal efecto se adopta e implementan los distintos documentos del proceso tales como: mapas de procesos, políticas y objetivos de calidad, organigramas del Sistema, Manual de Calidad, procedimientos, Planes, Instructivos y Formatos entre otros, obteniendo una calificación de implementación en un 92%, porcentaje que revela un importante compromiso con la implementación del sistema y los resultados que este debe producir en la calidad de la gestión entregada por la Entidad.

2.2. Enfoque al Cliente

La Contraloría Distrital, asegura que los requisitos del cliente se determinen claramente y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario, adquiriendo un nivel de implementación del 93%, mostrando un importante nivel de avance de la implementación en cuanto a la relevancia e importancia del Cliente.

2.3. Políticas de Calidad

La Alta Dirección ha establecido la Política de Calidad, con el propósito de orientar su Gestión fiscalizadora a satisfacer las exigencias de sus clientes, teniendo como bandera el Control Fiscal Participativo y que va de la mano con a la adecuación de la Organización, de la misma manera se debe avanzar más en el conocimiento y manejo por parte de los Servidores Públicos de la Entidad en al manejo y la importancia que representa para gestión Institucional las Políticas de Calidad, el porcentaje de avance en la implementación de este requisito se ubica en un 86% de avance.

2.4. Planificación

2.4.1. Objetivos de Calidad: La Entidad contempla los siguientes Objetivos de Calidad coherentes y medibles con las Políticas de Calidad:

- a. Lograr y mantener la satisfacción del cliente interno y externo y parte interesada.
- b. Implementar Sistema de Gestión de la Calidad en la Organización.
- c. Desarrollar en competencias laborales el Talento Humano de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias.
- d. Mejorar continuamente el Modelo de Operaciones por procesos de la Entidad.
- e. Garantizar la aplicación efectiva de la Auditoría Integral en los sujetos y puntos de Control.
- f. Garantizar la interiorización de los valores corporativos y los principios éticos en la Entidad.

El presente numeral de la norma se ubica en un porcentaje de cumplimiento de avance en un 87%, quiere decir que el objetivo que se ha planteado la Alta Dirección,

está siendo acogido y satisface los preceptos que sobre los resultados establece el Sistema de Gestión de la Calidad S. G. C.

2.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad:

En la Entidad, se da respuesta a la necesidad de establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos y actividades que interrelacionados permiten lograr los Objetivos de Calidad, cumplir con los requisitos legales de la NTCGP: 1000:2004 y alcanzar la satisfacción de los Clientes internos y externos, obteniendo un nivel de avance del 86%, reafirmando la integridad, que aun cuando por razones de ajustes se deba modificar su Planeación, para la gestión este acorde con los cambios externos e internos ya sean del orden normativo, de tiempo o de lugar.

2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

2.5.1. Responsabilidad y Autoridad:

Para poder cumplir a cabalidad con la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, La Contraloría Distrital, expidió la Resolución No 183 del 26 de Octubre de 2006, por medio del cual se crea y se reglamenta el Comité de Calidad, para el Sistema de Gestión de Calidad, en el Artículo dos (2) se resuelve quiénes serán sus integrantes y en el Artículo tres (3) se dictan sus responsabilidades y funciones, en la evaluación el resultado de avance alcanzó un 89%, manifestando así que los respectivos Servidores Públicos de la Entidad, conocen las responsabilidades que se deben tener frente a la implementación eficiente del Sistema de Gestión de la Calidad S. G. C.

2.5.2. Representante de la Dirección:

En la Contraloría Distrital de Cartagena, se tiene designado un representante de la Alta Dirección, para que este lidere todos los temas relacionados con la implementación, teniendo como responsabilidad principal la de asesorar y acompañar a todas las áreas en el desarrollo y la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, en los procesos y actividades. Pero también es absolutamente necesario e importante que el Servidor Público encargado de liderar dicho proceso, esgrima por lo menos semestralmente un informe completo sobre el estado y avance del Sistema de Gestión de la Calidad, para poder corregir errores y subsanar las posibles deficiencias que se identifiquen, el porcentaje en cuanto al avance del Sistema se estima en 92%, evidenciándose la necesidad de progresar más en los aspectos de mantenimiento, informe a la Dirección y promover la toma de conciencia sobre los requisitos del Cliente a lo largo y ancho de la Organización.

2.5.3. Comunicación Interna:

Sobre este aspecto hay que reconocer que la comunicación interna, es un tema que ha mostrado especial interés la Alta Dirección y la Oficina Coordinadora de las Comunicaciones, vienen trabajando acuciosamente para que el proceso de las comunicaciones ya sean internas y externas cada vez sean más eficientes y eficaces, que garanticen una oportuna toma de decisiones, el porcentaje de avance se registra en un 89%, lo que indica que hay que progresar en los esfuerzos que se vienen realizando a fin de lograr unos procedimientos de comunicación que garanticen el logro de Objetivos y las metas propuestas en la Entidad.

2.6. Revisión por la Dirección

2.6.1. Generalidades:

En la Contraloría Distrital, La Alta Dirección, realiza Comités Directivos, dentro de los cuales se revisan la conveniencia, adecuación y eficacia, se evalúan las oportunidades de mejoramiento incluyendo las políticas y Objetivos de Calidad, de esta manera queda evidenciada y se toman las decisiones necesarias a que haya lugar para producir cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros que dan constancia de las evaluaciones y sugerencias son las correspondientes actas de las reuniones ya mencionadas, el porcentaje obtenido es de 86%, dejando así como recomendación, la evaluación y revisión de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, como una actividad más constante que garantice la enmendadura de errores y corregir el proceso de implementación del S.G.C.

2.6.2. Información para la Revisión:

Para el desarrollo de este tema se tiene como insumo principal los informes generados por la realización de las Auditorías Internas a la gestión y los procesos, documento que ilustra a la Alta Dirección, en cuanto al progreso y avance del Sistema de Gestión de la Calidad, para la retroalimentación, socialización e interiorización del Sistema, a los Clientes internos y externos, todavía muestra deficiencias en el desarrollo de estas actividades, el porcentaje de calificación se encuentra en 89%, reflejando así la precariedad en el seguimiento al desempeño de los procesos y la conformidad en el producto, verificar el estado de las acciones correctivas, seguimiento a las acciones encomendadas por la alta Dirección y las recomendaciones sugeridas, para el mejoramiento continuo del proceso.

2.6.3. Resultados de la Revisión:

De acuerdo a los resultados emitidos por la revisión en el punto anterior, la Alta Dirección toma decisiones buscando la mejora de la eficiencia y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así mismo se busca mejorar el producto de los procesos de acuerdo a los requisitos requeridos por el cliente, su porcentaje de avance alcanzó un 84.3%, para avanzar en la mejora de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe proveer las distintas dependencia de recursos tecnológicos, humano e infraestructura, para producir productos con Calidad.

3. GESTION DE LOS RECURSOS

3.1. Provisión de Recursos

La Contraloría Distrital ha proveído a las distintas Áreas de los recursos necesarios coherente con un Plan de inversiones y mediante la suscripción de Convenios de Fortalecimiento Institucional con la Alcaldía Distrital de Cartagena, lo que ha permitido que la Entidad haya iniciado los procesos de implementación, mantenimiento, mejora continua y cumplir cada vez más con las expectativas en cuanto al cumplimiento de los requisitos solicitados por el cliente, el porcentaje de avance ejecutado es de 83.1%, evidenciando así la falta de recursos que todavía se hacen necesarios, para conseguir el debido avance en la implementación de los procesos del Sistema.

3.2. Recursos Humanos

3.2.1. Generalidades:

El Recursos Humano, con que cuenta la Contraloría Distrital de Cartagena alcanza un 51%, con educación y formación adecuada, poseen habilidades apropiadas y

además tienen la experiencia para desempeñar sus cargos, el 82.6%, restante se componen de técnicos, auxiliares administrativos, secretarías y auxiliares de servicios generales. El porcentaje de avance en este sentido se ubica en un 74.3%, lo que demuestra, que para avanzar en este propósito la Institución debe aumentar el grado de profesionalización que se requiere, para una eficiente implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.2.2. Competencia y Toma de Conciencia y Formación:

Se avanza en la ejecución de un Plan de Capacitación, para dar formación al Recurso Humano y que este a su vez se refleje en la mejora y la calidad del producto, el porcentaje de avance lo ubica en un 82.4%, el cual demuestra que se debe trabajar no solo en la formación de los Servidores Públicos si no que también en la estructura y Calidad de los mismos.

3.3. Infraestructura

La Contraloría Distrital ha logrado mejorar sustancialmente la calidad, comodidad y visibilidad del espacio laboral, distribución de las Áreas que componen la organización y además la identificación de cada una de ellas, en tal sentido la Alta Dirección se propone aumentar el mejoramiento de la Infraestructura y la ergonomía de las instalaciones, la calificación obtenida en porcentaje de implementación es de 87.1%, corroborando la necesidad de mejorar en el presente aspecto que redunde en el buen desempeño de los Servidores Públicos.

3.4. Ambiente de trabajo

Para la Contraloría Distrital es importante promover el ambiente de trabajo como determinante necesario para lograr las conformidades y los requisitos del producto, su nivel alcanzado en el porcentaje de implementación es de 89%, aspecto que debe progresar de acuerdo a una sincronización de los procesos, tanto los misionales como los de apoyo y a través de este lograr una dinámica que garantice el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. REALIZACION DEL PRODUCTO

4.1. Planificación de la Realización del Producto

En la Contraloría Distrital de Cartagena, se diseñó un Plan Estratégico, documento que contiene las políticas de Calidad y los Objetivos de Calidad, estos hacen parte de los requisitos de los productos y que estos deben ser aterrizados en unos Planes de Acción, donde se documentan los procesos, se estiman unos recursos, se determinan los mecanismos de evaluación y seguimiento, se validan las actividades de los procesos y como consecuencia de todo lo anterior, quedan los registros que dan fe de la inspección a que ha sido sometido el proceso, la calificación en términos de porcentaje que obtuvo el presente literal es de, 92.7%, que a pesar de existir la documentación de Planeación se debe avanzar más en el seguimiento y la confrontación, de la gestión frente a lo Planeado.

4.2. Procesos Relacionados con el Cliente

4.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto:

La Contraloría Distrital, tiene concebido su objetivo Misional en los Artículos 267, 272 de Carta Nacional y la Ley 42 de 1993, por tal razón los requisitos especificados y

solicitados por los clientes están incluidos en la presente Normatividad, la entrega del producto si está consignada en el Plan Distrital de Auditorías PDA, el porcentaje de calificación asignado es de 86%, lo que indica que la entidad todavía se encuentra distante de dar cumplimiento a los requisitos solicitados por el Cliente aunque ellos se encuentren en la Norma.

4.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto:

En la Contraloría Distrital, además de realizar Comités Coordinadores de Control Interno, también se ejecutan Comités Directivos, en ambos Comités se discuten cambio y reformas no solo a los requisitos de los productos si no que también se revisan los procesos y como consecuencia de lo anterior, quedan registros y estos a su vez son dados a conocer a todos los Servidores Públicos de la entidad, la calificación obtenida es de 91.1%, en el avance y el cumplimiento de revisar más a menudo los requisitos de los productos.

4.2.3. Comunicación con el Cliente:

En la Contraloría Distrital de Cartagena, se tienen diseñados procedimiento y canales de comunicación con los diferentes clientes externos e internos a fin de dar a conocer las decisiones y cambios en los productos, de igual manera estos medios se utilizan, para interactuar con los proveedores, usuarios de otras entidades, dictar capacitaciones y brindarle un espacio a la retroalimentación, siendo la oficina de Participación Ciudadana un canal de comunicación muy importante entre la comunidad y la Institución, donde ellos pueden instaurar sus quejas, denuncias y derechos de petición, la calificación se dio en un 81.7%, lo que indica realizar las acciones tendientes a ajustar estos medios de comunicación.

4.3. Diseño y Desarrollo

4.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo:

En la Contraloría Distrital de Cartagena se establecieron y se aprobaron los Planes de Acción, como también se diseñan, caracterizan y se despliegan los procedimientos y/o actividades y consecuentemente el diseño, desarrollo, revisión, cronogramas y porcentajes de cumplimiento, seguimiento, verificación y la validación del producto; así mismo dentro de este documento se establecen las responsabilidades y autoridades, para controlar el buen desempeño del proceso, la calificación que le corresponde es de 86.1%, lo que indica que el desarrollo de la presente información, carece de divulgación y socialización a los servidores Público de la Entidad.

4.3.2. Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo:

La Contraloría Distrital de Cartagena, ejecuta su objeto social, en este caso el “Control Fiscal Participativo” prescrito en la Constitución y la Ley, lo que indica que el desarrollo del mismo es consecuente con los requisitos legales y reglamentarios, teniendo como marco jurídico y funcional los despliegues de la Contraloría General y como consecuencia de ello quedan los registros, actos administrativos, manuales e instructivos, la calificación alcanzó un 84%, dejando ver que hay que avanzar y progresar en el desarrollo de estos Elementos.

4.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo:

La construcción del diseño y desarrollo de los productos emitidos por la Contraloría Distrital, todos tienen sus etapas de aprobación, revisión y verificación, para que los

mismos nazcan en legal forma a la vida jurídica y proporcionen los resultados esperados, la calificación corresponde a un 84%.

4.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo:

En las diferentes Áreas responsables de los procesos, se procura el buen uso seguro y adecuado a los productos y que estos a su vez cumplan con las condiciones de lo Planeado, que su verificación y seguimiento sea eficiente, igualmente estos están sometidos a las evaluaciones realizadas mediante las Auditorías Internas y por su puesto si se identifica algún tipo de error, serán sometidos a las correspondientes acciones correctivas, su porcentaje de avance se ubica en un 78%.

4.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo:

La verificación está contemplada en la realización de las evaluaciones mediante las Auditorías Internas y sus acciones correctivas están relacionadas en un Plan de mejoramiento, teniendo como registro el correspondiente Plan, su nivel de calificación se registra en un 76%.

4.3.6. Validación del Diseño y Desarrollo:

Cada vez que se tiene un producto, este es sometido a un proceso de validación por parte de los Servidores Públicos responsables del proceso y determinar si este se encuentra listo para ser entregado, la acción se realiza con las personas que intervienen el procedimiento y sus posturas quedan registradas en una acta, la calificación se centró en un 78%.

4.3.7. Control de los Cambios de Diseño y Desarrollo:

Las decisiones que se toman en consecuencia de producir un cambio en el diseño de un proceso y por consiguiente en el producto, pues este se realiza en un Comité Directivo y/o Comité Coordinador de Control Interno, quedando estas modificaciones plenamente registradas en las correspondientes actas de la reuniones, su calificación en la encuesta se registra en un 79.4%.

4.4. Compras

4.4.1. Proceso de Compras:

Se inicia desde la constitución del Comité de Compras, donde se define, se discute y se aprueba las compras para la vigencia, además en la entidad se diseño un proceso de contratación, documento que contiene los controles y las restricciones a que están sometidos los proveedores, la calificación se ubica en un 82.8%.

4.4.2. Información de la Compras:

Las compras que se realizan en la Entidad, desde que nace la aprobación del gasto, se tiene la debida información sobre las características del producto candidato a comprar y que este cumpla con los requisitos necesarios, adecuado a las necesidades, para lo cual fue adquirido, la ubicación de su porcentaje fue de 77%.

4.4.3. Verificación de los Productos Comprados:

La Entidad tiene los mecanismos necesarios de verificación, llámese almacén, donde se registra las entradas y las salidas de los productos comprados y de allí la distribución de los mismos, la calificación fue cuantificada en un 87%.

4.5. Productos y Prestación del Servicio:

4.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio:

El ejercicio de la gestión y el desarrollo de los procesos de la Entidad, se realizan teniendo en cuenta que existe un Servidor Público responsable del procedimientos y las actividades que se despliegan en la correspondiente Área, siendo consciente del seguimiento y la Autoevaluación que se le debe seguir, para que este llegue a un feliz término y produzca los resultados esperados, la calificación que le fue asignada se enmarca en un, 84%.

4.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio:

La razón de ser de la Planificación es tener un documento orientador que sirva para la confrontación de la Gestión efectivamente realizada, frente a lo Planeado. En la actualidad se vienen haciendo grandes esfuerzos en el sentido de brindar capacitación al recurso Humano, a fin de establecer una Planta capacitada que responda a las expectativas del cliente y se pueda dar un Producto de Calidad, la calificación se ubico en un, 55%.

4.5.3. Identificación y Trazabilidad:

Las Áreas encargadas de emitir el producto final, que corresponde a un proceso misional, tienen perfectamente identificado cual es el producto y los requisitos requeridos por los clientes, de igual forma las áreas de apoyo y la evaluadora, también tienen identificado cuales son aquellos productos que deben resultar de un proceso de apoyo y/o de Evaluación respectivamente, teniendo en cuenta las diferentes etapas que debe sufrir el proceso y/o producto y suministrar los registros del seguimiento y la evaluación, el presente literal se ubico con una calificación de, 78%.

4.5.4. Propiedad del Cliente:

En la presente definición no aplican los conceptos evaluados, ya que todos los bienes y recursos que se encuentran en la Entidad son de propiedad exclusiva de la Contraloría Distrital, pero en el evento que esto pudiera suceder, por ejemplo en el caso de los equipos que son prestados por la Contraloría general y la Auditoría General de la Republica, su salva guarda es adecuada y los registros de estos equipos se llevan en debida forma, por ello la calificación es adecuada y se registra en un 82%.

4.5.5. Preservación del Producto:

Los productos que se originan como resultado de un proceso misional, de apoyo o de evaluación, siempre es administrado y conservado, identificado, manipulado, protegido, salvaguardado y custodiado por lo Servidores Públicos responsable de velar por el destino final del, la calificación se dio en un 88%.

4.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición:

En la Contraloría Distrital de Cartagena, el seguimiento, evaluación y la medición se realiza a través de la ejecución de las Auditorías Internas y los seguimientos que

realice el responsable del proceso en virtud de la Autoevaluación, el porcentaje de implementación que registra es de un 78.1%.

5. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

5.1. Generalidades:

De acuerdo al diseño y construcción del Plan Estratégico, todas las Áreas organizacionales de la Contraloría Distrital, han construido el Plan de Acción, dentro de los cuales se calculan los cronogramas, para el desarrollo de los procedimientos y actividades, teniendo en cuenta que estos contemplan el seguimiento, la medición y el análisis, además de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, así mismo en todos los casos se identifican las acciones susceptibles de mejorar, diseñando los Planes de mejoramiento, el porcentaje de avance en su implementación es de un 88%.

5.2. Seguimiento y Aplicación

5.2.1. Satisfacción del Cliente:

La Contraloría y sus Servidores Públicos conocen y entienden, que la misión de la entidad está señalada en la Constitución Nacional y en la Ley, por lo tanto, los procesos y los objetivos que se pretenden lograr van dirigidos a satisfacer las necesidades de la comunidad y en ese sentido se debe conocer cuáles son los requisitos y la percepción de los Clientes, la calificación alcanzada en este aspecto es de 81.6%.

5.2.2. Auditoría Interna:

Es un examen y/o evaluación realizado a la gestión y los procesos, desarrollados en la Entidad, para determinar el nivel de implementación y avance del Sistema de gestión de la Calidad y si está siendo aplicado de acuerdo a un Plan. La realización de las Auditorías Internas, obedecen a la ejecución de un Plan previamente establecido y que responde a las expectativas de un cronograma realizado, para ser ejecutado en un periodo de una vigencia, la calificación que indica el nivel de avance esta en un 84%.

5.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos:

La responsabilidad de realizar seguimiento y medición a los procesos, los consagra la Norma Constitución y la Ley, que determina la obligatoriedad de establecer las Oficinas de Control en todas las Entidades del Estado Colombiano, y es precisamente el objetivo que se persigue, identificar las acciones no conformes y determinar cuáles son las actividades que las causan,. Para que después sean sometidas a un estudio y procedimiento de seguimiento. Los resultados de las evaluaciones y Control serán dadas a conocer en unos informes de consolidación de los Planes de Mejoramiento, la calificación obtenida es de un 89.6%.

5.2.4. Seguimiento y Medición del Producto:

La finalidad de la realización de las Auditorías Internas, seguimiento y evaluación a los Planes de mejoramiento, conllevan a que la calidad de los productos como resultado de un buen desarrollo de los procesos, produzcan valor agregado a la satisfacción del Cliente y contribuyan a la consecución final de los fines esenciales del Estado, la calificativo obtenida es de un 81.4%.

5.3. Control de Producto no Conforme

Todos los procesos de la Entidad se encuentran debidamente documentados, definiendo los niveles de responsabilidad en cada uno de ellos y definiendo los Clientes a donde van dirigidos los productos. Esta documentación es importante para determinar mediante las evaluaciones los productos y las actividades no conformes y señalar cuáles serán las acciones a seguir para corregir las no conformidades, registra una evaluación de un 85.9%.

5.4. Análisis de Datos

En la Institución, como la Oficina encargada de realizar la evaluación y seguimiento de los procesos, deben tener unos insumos importantes, que son los informes de las evaluaciones realizadas por los Órganos de Control de nuestra Institución, en tal sentido los datos que contienen esos informes son susceptibles de análisis e identificar cuáles son los procesos que están presentado dificultades y definirles las acciones y actividades de mejora. Solo así mediante el empleo de esta Dinámica se puede lograr la mejora continua, la calificación es de 85.2%.

5.5. Mejora

5.5.1. Mejora Continua:

En la Contraloría Distrital de Cartagena, se han implementado diversas acciones y actividades, desde el diseño de los Planes y sistemas de evaluación y seguimiento, con el concurso de la Alta Dirección y su cuerpo Directivo, con el objeto de progresar en cuanto a las Políticas de Calidad, Objetivos de Calidad, análisis de datos, medios para detectar actividades no conformes y diseñar las correspondientes acciones correctivas y establecer acciones preventivas, todo lo anterior se realiza con el conocimiento de la Dirección y se publican los correspondientes registros, este aspecto obtuvo una calificación de 86.9%.

5.5.2. Acciones Correctivas:

La Entidad de acuerdo a los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas mediante las Auditorías Internas y seguimiento a los Planes de Mejoramiento, identifica cuales son las no conformidades, de ahí el diseño de las acciones correctivas que sirven para corregir errores en un determinado periodo de tiempo, si el seguimiento y monitoreo se realiza eficientemente, la calificación fue cuantificada en términos porcentuales de 84%.

5.5.3. Acción Preventiva:

En los despliegues y caracterización de los procedimientos y Actividades, las distintas Áreas han diseñado el mapa de Riesgos, el cual permite detectar cuales son las actividades que ponen en peligro el logro de los objetivos en caso que no llegue a feliz término el desarrollo del proceso, en consecuencia de lo anterior se establecen unas acciones preventivas y/o Puntos de Control, que también son objeto de verificación y evaluación periódicamente, la calificación para este aspecto es de un 87.1%.

De acuerdo al análisis anterior de todos los aspectos que han sido susceptibles de diagnostico y evaluación y que esta ha sido seleccionada con una media o muestra del 30% del total de los servidores Públicos de la Entidad, la Contraloría Distrital de Cartagena a Diciembre 31 de 2009, muestra un nivel de

implementación medio del Sistema de gestión de la **Calidad en un 62%**, lo que quiere decir que la mejora ha aumentado en un 15%, con respecto a la vigencia anterior.

DIAGNOSTICO DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
SUBNUMERALES DE LA NORMA			CALIFICACION	
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1	REQUISITOS GENERALES	59	62
	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		
	4.2.1	GENERALIDADES		
	4.2.2	MANUAL DE LA CALIDAD		
	4.2.3	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS		
	4.2.4	CONTROL DE LOS REGISTROS		
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	61	
	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		
	5.2	ENFOQUE AL CLIENTE		
	5.3	POLITCA DE LA CALIDAD		
	5.4	PLANIFICACION		
	5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		
	5.4.2	PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		
	5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
	5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
	5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA		
	5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
	5.6.1	GENERALIDADES		
	5.6.2	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN		
5.6.3	RESULTADOS DE LA REVISIÓN			
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	68	
	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS		
	6.2	RECURSOS HUMANOS		
	6.2.1	GENERALIDADES		
	6.2.2	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN		
	6.3	INFRAESTRUCTURA		
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO			
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	58	
	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		
	7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO		
	7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO		
	7.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE		
	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		
	7.3.1	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO		
	7.3.2	ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO		
	7.3.3	RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO		
	7.3.4	REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO		
	7.3.5	VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO		
	7.3.6	VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO		
	7.3.7	CONTROL DE LOS CAMBIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO		
	7.4	COMPRAS		
	7.4.1	PROCESO DE COMPRAS		
7.4.2	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS			
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS			

	7.5 PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	62	
	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		
	7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD		
	7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE		
	7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO		
	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	62	
	8.1 GENERALIDADES		
	8.2 SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN		
	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	8.2.2 AUDITORIA INTERNA		
	8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS		
	8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO		
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		
	8.4 ANALISIS DE DATOS		
	8.5 MEJORA		
	8.5.1 MEJORA CONTINUA		
	8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA		
	8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA		

NO EXISTE DOCUMENTACION - NO SE APLICA			2			
EXISTE DOCUMENTACIÓN PERO NO SE APLICA CORRECTAMENTE O SE APLICA PERO NO EXISTE DOCUMENTACIÓN.			1			
EXISTE DOCUMENTACIÓN - SE APLICA.			0			
DIAGNOSTICO DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				COLOQUE X SEGÚN		
CRITERIO				2	1	0
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
4.1. REQUICITOS GENERALES						
4.1	1	La organización tiene identificados los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.			0	
4.1	2	Los procesos son aplicados al interior de la organización			0	
4.1	3	Se tiene determinada la secuencia e interacción de los procesos			0	
4.1	4	Se tienen definidos los métodos para realizar los procesos			0	
4.1	5	Están definidos los criterios para realizar el control de los procesos			0	
4.1	6	Se aplican métodos y criterios para controlar los procesos			0	
4.1	7	Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento a los procesos.		1		
4.1	8	Se hace seguimiento a los procesos			0	
4.1	9	Se hace algún tipo de medición de los procesos			0	
4.1	10	Se efectúa análisis de los procesos			0	
4.1	11	Se implementan acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados en los procesos			0	
4.1	12	Se realiza una mejora continua de los procesos			0	
4.1	13	Se tiene documentados los principales procesos de la organización			0	
4.1	14	La organización asegura que se realiza el control de los procesos que se contratan externamente		1		
4.1	15	La organización tiene identificados los controles sobre los procesos que se contratan externamente			0	
4.2.1.	16	La organización tiene establecido un manual de calidad			0	
4.2.1	17	El manual de calidad se encuentra documentado			0	

4,2,2	18	En el manual de calidad se encuentra establecido el alcance del sistema de gestión de la Calidad			0
4,2,2	19	En el manual de calidad se encuentran los procedimientos establecidos o se hace a los mismos			0
4,2,2	20	En el manual de calidad se encuentra una descripción de la interacción entre los procesos del SGC			0
4,2,3	21	Se tiene algún método o sistema de control de los documentos en la organización			0
4,2,1	22	Se tiene un procedimiento documentado de este método			0
4,2,3	23	Se cuenta con un método para la aprobación de documentos antes de su emisión			0
4,2,3	24	Se cuenta con un procedimiento establecido para la revisión periódica de la documentación			0
4,2,3	25	Se cuenta con un procedimiento establecido para la actualización de la documentación			0
4,2,3	26	Se cuenta con un procedimiento establecido para la identificación de los cambios en la documentación			0
4,2,3	27	Se asegura que los documentos existentes en la organización contienen información actualizada			0
4,2,3	28	Los documentos se encuentran disponibles y al alcance del personal responsable de los procesos			0
4,2,3	29	Los documentos se encuentran legibles			0
4,2,3	30	Es fácil la identificación de los documentos			0
4,2,3	31	Se tienen identificados los documentos de origen externo			0
4,2,3	32	Se controla la distribución de los documentos de origen externo			0
4,2,3	33	Se identifican y se controlan los documentos obsoletos para prevenir el uso no intencionado	2		
4,2,3	34	Se tienen establecidos registros que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad			0
4,2,4	35	Los registros permanecen legibles			0
4,2,4	36	Es fácil la identificación de los registros			0
4,2,4	37	Los registros son recuperables			0
4,2,1	38	Se tiene establecido un procedimiento para controlar la identificación de los registros			0
4,2,1	39	Se tiene establecido un procedimiento para controlar el almacenamiento de los registros			0
4,2,1	40	Se tiene establecido un procedimiento para controlar la protección de los registros			0
4,2,1	41	Se tiene establecido un procedimiento para controlar la recuperación de los registros			0
4,2,1	42	Se tiene establecido un procedimiento para controlar la disposición de los registros			0
4,2,4	43	Se tiene establecido el tiempo de retención de los registros			0
		5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	43		
5.1	44	La alta dirección está comprometida con el desarrollo e implementación del SGC , así como con la mejora del mismo			0
5.1	45	La alta dirección comunica a los funcionarios de la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente			0
5.1	46	La alta dirección comunica a los funcionarios de la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente			0
5.1	47	La alta dirección comunica a los funcionarios de la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente			0
5.1	48	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurarse de su conveniencia			0
5.1	49	Se llevan registros de las revisiones por la dirección			0

5.1	50	La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos		1	
5.2	51	La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan claramente			0
5.2	52	La alta dirección asegura que se cumple con los requisitos del cliente con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo			0
5.3	53	La alta dirección ha establecido una política de calidad			0
5.3	54	La política de calidad es adecuada al propósito de la organización			0
5.3	55	La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con requisitos del SGC			0
5.3	56	La política de calidad establece el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del SGC			0
5.3	57	La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de Calidad			0
5.3	58	La política de calidad proporciona un marco de referencia para revisar los objetivos de Calidad			0
5.3	59	El personal de la organización conoce la política de calidad 2			0
5.3	60	5.3 60 El personal de la organización entiende la política de calidad 2			0
5.3	61	5.3 61 La política de calidad es revisada periódicamente para su adecuación 2			0
4,2,1	62	La política de calidad se encuentra documentada			0
5,4,1	63	La dirección ha establecido los objetivos de la calidad			0
5,4,1	64	Los objetivos de calidad incluyen aquellos objetivos necesarios para cumplir los requisitos del producto			0
5,4,1	65	Los objetivos de la calidad son medibles			0
5,4,1	66	Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad			0
4,2,1	67	Los objetivos de la calidad se encuentran documentados			0
5,4,1	68	La alta dirección establece las funciones y niveles de la organización responsables de cumplir con los objetivos de calidad			0
5,4,1	69	La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad cumple con lo establecido en los objetivos de la Calidad			0
5,4,2	70	La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad contempla el establecimiento, la documentación, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del mismo			0
5,4,2	71	Cuando se planifican cambios el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene la integridad del mismo			0
5,4,2	72	Cuando se implementan cambios el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene la integridad del mismo			0
5,5,1	73	Se tiene definidas las responsabilidades y autoridades dentro de la organización			0
5,5,1	74	El personal de la organización sabe cuáles son sus responsabilidades			0
5,5,2	75	La organización tiene designado a uno de sus miembros como su representante en el SGC			0
5,5,2	76	El representante de la dirección asegura que se establecen los procesos del SGC			0
5,5,2	77	El representante de la dirección asegura que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se implementan			0
5,5,2	78	El representante de la dirección asegura el mantenimiento de los procesos necesarios para el SGC			0
5,5,2	79	El representante de la dirección informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora			0
5,5,2	80	El representante de la dirección promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización			0
5,5,3	81	La alta dirección ha establecido los procesos de comunicación apropiados para mantener la eficacia del SGC			0
5,6,1	82	La alta dirección revisa el SGC para asegurarse de su conveniencia,			0

		adecuación y eficacia			
5,6,1	83	La alta dirección evalúa las oportunidades de mejora que se presenten en el SGC incluyendo la política y objetivos de calidad			0
5,6,1	84	La alta dirección evalúa la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad			0
5,6,1	85	Se llevan registros de las revisiones realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad			0
5,6,2	86	La información de entrada para la revisión incluye los resultados de auditorías.			0
5,6,2	87	La información de entrada para la revisión incluye la retroalimentación del cliente			0
5,6,2	88	La información de entrada para la revisión incluye el desempeño de los procesos y la conformidad del producto			0
5,6,2	89	La información de entrada para la revisión incluye el estado de las acciones correctivas y preventivas			0
5,6,2	90	La información de entrada para la revisión incluye las acciones de seguimiento a revisiones previas hechas por la alta dirección			0
5,6,2	91	La información de entrada para la revisión incluye los cambios que podría afectar al SGC			0
5,6,2	92	La información de entrada para la revisión incluye las recomendaciones para la mejora			0
5,6,3	93	Los resultados de las incluyen toda las decisiones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos			0
5,6,3	94	Los resultados de las revisiones incluyen toda las decisiones relacionadas con la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente			0
5,6,3	95	Los resultados de las revisiones incluyen toda las decisiones relacionadas con las necesidades de recursos			0
5,6,3	96	Los resultados de las revisiones incluyen toda las acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos			0
5,6,3	97	Los resultados de las revisiones incluyen toda las acciones relacionadas con la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente			0
5,6,3	98	Los resultados de las revisiones incluyen toda las acciones relacionadas con las necesidades de recursos			0
6.GESTIÓN DE LOS RECURSOS			21		
6.1	99	Se determinan los recursos necesarios para implementar el sistema de gestión de la calidad			0
6.1	100	Se determinan los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad			0
6.1	101	Se determinan los recursos necesarios para mejorar continuamente la eficacia del SGC			0
6.1	102	Se determinan los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos			0
6.1	103	Se proporcionan los recursos necesarios para implementar el SGC			0
6.1	104	Se proporcionan los recursos necesarios para mantener el SGC			0
6.1	105	Se proporcionan los recursos necesarios para mejorar continuamente la eficacia del SGC			0
6.1	106	Se proporcionan los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos			0
6.2.1	107	El recurso humano que labora en la organización cuenta con la educación y formación apropiada			0
6.2.1	108	El recurso humano que labora en la organización cuenta con las habilidades apropiadas			0
6.2.1	109	El recurso humano que labora en la organización cuenta con la experiencia apropiada			0

6.2.2	110	La organización tiene determinada la competencia necesaria que debe poseer el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto			0
6.2.2	111	La organización da formación al personal o toma las acciones necesarias para aumentar la competencia del mismo			0
6.2.2	112	La organización evalúa la eficacia de las acciones de formación tomadas			0
6.2.2	113	La organización se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades			0
6.2.2	114	La organización es consciente que sus actividades contribuyen al logro de los objetivos de la calidad			0
6.2.2	115	La organización mantiene los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal			0
6.3	116	La organización utiliza las instalaciones y espacios de trabajo necesarios para lograr la conformidad del producto			0
6.3	117	La organización proporciona los servicios asociados necesarios para lograr la conformidad de los requisitos del producto			0
6.3	118	La organización cuenta con el equipo necesario tanto de hardware como de software para lograr la conformidad de los productos			0
6.3	119	La organización cuenta con servicios de apoyo tales como transporte o comunicación			0
6.4	120	En la organización se determina el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto			0
6.4	121	En la organización se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto			0
		7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		114	
7.1	122	La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto			0
7.1	123	Al planificar la realización del producto, la organización determina los objetivos de calidad y requisitos del producto			0
7.1	124	Al planificar la realización del producto, la organización determina la necesidades de establecer procesos			0
7.1	125	Al planificar la realización del producto, la organización determina la necesidades de establecer documentos			0
7.1	126	Al planificar la realización del producto, la organización proporciona recursos específicos			0
7.1	127	Al planificar la realización del producto, la organización determina las actividades de verificación del mismo			0
7.1	128	Al planificar la realización del producto, la organización determina las actividades de validación del mismo			0
7.1	129	Al planificar la realización del producto, la organización determina las actividades de seguimiento del mismo			0
7.1	130	Al planificar la realización del producto, la organización determina las actividades de inspección del mismo			0
7.1	131	Al planificar la realización del producto, la organización determina las actividades de prueba del mismo			0
7.1	132	Al planificar la realización del producto, la organización determina los criterios de aceptación del mismo			0
7.1	133	En la planificación se determinan los registros que servirán de evidencia de la realización del producto			0
7.1	134	En la planificación se determinan los registros que servirán de evidencia de que el producto resultante cumple con los requisitos			0
7.1	135	Los registros se encuentran documentados			0
7.2.1	136	La organización ha determinado cuales son los requisitos del producto especificados por el cliente			0
7.2.1	137	La organización determina con el cliente las condiciones de entrega del producto terminado			0
7.2.1	138	La organización tiene establecidos los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso del producto			0

7.2.1	139	La organización tiene establecidos los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto			0
7.2.1	140	La organización tiene establecidos cualquier requisito adicional determinado por la organización			0
7,2,2	141	La organización revisa los requisitos del producto y verifica si se tiene la capacidad y las herramientas necesarias para cumplir con el pedido antes de comprometerse a proporcionar un producto al cliente			0
7,2,2	142	En la revisión se verifica que estén definidos los requisitos del producto			0
7,2,2	143	En la revisión se asegura que se encuentren resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los requisitos del producto			0
7,2,2	144	En la revisión se asegura que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos			0
7,2,2	145	La organización lleva registros de las acciones tomadas como resultado de las revisiones			0
7,2,2	146	Los requisitos del cliente se encuentran documentados			0
7,2,2	147	Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, éstos se confirman con el cliente despues de la aceptación			0
7,2,2	148	La organización se asegura que al realizar modificaciones de los requisitos del producto, la documentación pertinente es modificada			0
7,2,2	149	La organización informa al personal acerca de los cambio en los requisitos del producto			0
7.2.3	150	La organización tiene determinados los medios de comunicación con el cliente necesarios para el manejo de la información acerca del producto			0
7.2.3	151	La organización tiene determinados los medios de comunicación con el cliente necesarios para realizar consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones			0
7.2.3	152	La organización tiene determinados los medios de comunicación con el cliente necesarios para realizar retroalimentación incluyendo sus quejas			0
7.2.3	153	La organización tiene implementados los medios de comunicación con el cliente, necesarios para el manejo de la información acerca del producto			0
7.2.3	154	La organización tiene implementados los medios de comunicación con el cliente, necesarios para realizar consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones			0
7.2.3	155	La organización tiene implementados los medios de comunicación con el cliente necesarios para realizar retroalimentación incluyendo sus quejas			0
7.3.1	156	La organización planifica el diseño y desarrollo del producto			0
7.3.1	157	Durante la planificación del producto se determinan las etapas del diseño y desarrollo del mismo			0
7,3,1	158	Durante la planificación del producto se determina la revisión de cada etapa del diseño y desarrollo del mismo			0
7,3,1	159	Durante la planificación del producto se determina la verificación de cada etapa del diseño y desarrollo del mismo			0
7,3,1	160	Durante la planificación del producto se determina la validación de cada etapa del diseño y desarrollo del mismo			0
7,3,1	161	La organización determina las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo 1			0
7,3,1	162	La organización gestiona las interfaces entre los grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurar una comunicación eficaz 1			0
7,3,1	163	os resultados de la planificación se actualizan a medida que progresa el diseño y desarrollo cuando sea necesario			0
7.3.1	164	La organización controla el diseño y desarrollo del producto			0
7.3.2	165	Se tienen determinados los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto			0
7.3.2	166	Los elementos de entrada incluyen los requisitos funcionales y de desempeño			0
7,3,2	167	Los elementos de entrada incluyen los requisitos legales y/o reglamentarios			0

7,3,2	168	Los elementos de entrada incluyen información proveniente de diseños previos similares			0
7,3,2	169	Los elementos de entrada incluyen cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo			0
7,3,2	170	Se mantienen registros de los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto			0
7,3,2	171	Los elementos de entrada son revisados, para verificar su adecuación			0
7,3,2	172	Los requisitos están completos, sin ambigüedades y no son contradictorios			0
7,3,3	173	Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de tal forma que permiten la verificación con respecto a los elementos de entrada			0
7,3,3	174	Los resultados del diseño y desarrollo son aprobados antes de su liberación			0
7,3,3	175	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo			0
7,3,3	176	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información para la compra	1		0
7,3,3	177	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información para la producción			0
7,3,3	178	Los resultados del diseño y desarrollo contienen los criterios de aceptación del producto			0
7.3.4	179	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto del producto			0
7.3.4	180	Se realizan revisiones del diseño y desarrollo del producto de acuerdo con lo planificado			0
7.3.4	181	Se evalúa los resultados del producto en las diferentes etapas del proceso para verificar que se cumple con los requisitos especificados			0
7,3,4	182	Se identifican los problemas en las diferentes etapas del procesos y se propone acciones correctivas			0
7,3,4	183	Se mantiene registro de los resultados de las revisiones			0
7,3,4	184	Se mantiene registro de las acciones tomadas			0
7,3,4	185	En la revisión, participan representantes de las funciones relacionadas con las etapas del desarrollo y diseño			0
7,3,5	186	Se realizan verificaciones para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada			0
7,3,5	187	Se mantiene registro de las verificación tomadas			0
7,3,5	188	Se mantiene registro de las acciones tomadas			0
7.3.6	189	Se valida el diseño y desarrollo con el fin de asegurar que el producto resultante satisface los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto			0
7.3.6	190	Se realiza esta validación antes de la entrega o implementación del producto siempre y cuando sea factible			0
7,3,6	191	Se mantiene registro de las verificación tomadas			0
7,3,6	192	Se mantiene registro de las acciones tomadas			0
7,3,7	193	Los cambios en el diseño y desarrollo del producto son identificados			0
7,3,7	194	Se mantienen registros de los cambios identificados 2			0
7,3,7	195	Cuando se realizan cambios al producto se revisan las modificaciones			0
7,3,7	196	Cuando se realizan cambios al producto se verifican las modificaciones			0
7,3,7	197	Cuando se realizan cambios al producto se validan las modificaciones			0
7,3,7	198	Los cambios se aprueban antes de ser implementarse			0
7,3,7	199	Se evalúan los efectos de los cambios en las partes constitutivas y en el producto entregado			0
7,3,7	200	Se mantiene registros de los resultados de la revisión de los cambios realizados			0
7,3,7	201	Se mantiene registros de las acciones que tomadas			0
7.4.1	202	Los productos que adquiere la organización cumplen con los requisitos de compra especificados			0

7.4.1	203	La organización tiene establecidos los controles necesarios aplicables al proveedor y al producto, dependiendo del impacto del producto adquirido dentro del proceso productivo o sobre el producto final			0
7.4.1	204	La organización tienen criterios definidos para realizar la selección de proveedores			0
7.4.1	205	La organización tienen criterios definidos para realizar la evaluación de proveedores			0
7.4.1	206	La organización tienen criterios definidos para realizar la reevaluación de los proveedores			0
7.4.1	207	Se mantiene un registro de los resultados de las evaluaciones a proveedores y de cualquier acción necesaria que se active de las mismas			0
7.4.2	208	La información de las compras describe las características del producto a comprar			0
7.4.2	209	La información de compras incluye los requisitos para aprobación del producto			0
7.4.2	210	La información de compras incluye el procedimiento para aprobación del producto a comprar			0
7.4.2	211	La organización establece los requisitos para la calificación del personal que suministra el producto			0
7.4.2	212	La organización establece los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad que sean aplicables a las compras			0
7.4.2	213	La organización verifica que los requisitos de compras sean adecuados antes de realizar el pedido			0
7.4.3	214	La organización realiza inspecciones de los productos comprados para verificar que estos cumplen con los requisitos especificados			0
7.4.3	215	La organización establece en la información de compra las disposiciones para poder verificar los productos comprados en las instalaciones del proveedor			0
7.4.3	216	La organización establece en la información de compra las disposiciones para la liberación del producto			0
7.5.1	217	La planificación y realización de la producción se hace bajo condiciones controladas			0
7.5.1	218	La planificación y realización de la producción se realiza teniendo en cuenta la disponibilidad de información que describe las características del producto			0
7.5.1	219	La planificación y realización de la producción se hace teniendo en cuenta la disponibilidad de instrucciones de trabajo			0
7.5.1	220	La planificación y realización de la producción se realiza teniendo en cuenta el uso de equipo apropiado			0
7.5.1	221	La planificación y realización de la producción se realiza teniendo en cuenta la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición			0
7.5.1	222	La planificación y realización de la producción se realiza teniendo en cuenta la implementación del seguimiento y la medición			0
7.5.1	223	La planificación y realización de la producción se realiza teniendo en cuenta las actividades de liberación, entrega del producto y posteriores a la entrega			0
7.5.2	224	Se valida aquellos procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores (donde las deficiencias e hagan aparentes después que el producto este siendo utilizado)			0
7.5.2	225	La validación demuestra que los procesos de producción alcanzan los resultados planificados			0
7.5.2	226	La organización ha establecido los criterios para la revisión de los procesos de producción			0
7.5.2	227	La organización ha establecido los criterios para la aprobación de los procesos de producción			0
7.5.2	228	La organización ha establecido las disposiciones para la aprobación de los equipos necesarios para el desarrollo de los procesos de producción			0
7.5.2	229	La organización ha colocado a disposición personal calificado			0
7.5.2	230	La organización ha colocado a disposición el uso de métodos y procedimientos específicos para el desarrollo de los procesos de producción			0

7.5.2	231	La organización ha establecido los requisitos de los registros necesarios para la validación de los procesos de producción			0
7.5.3	232	La organización identifica cual es el producto resultante al final de cada uno de los procesos de producción			0
7.5.3	233	En la organización se deja registro de las etapas por las cuales pasa el producto, con el fin de conocer cuál ha sido su trayectoria			0
7.5.3	234	La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición			0
7.5.4	235	La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras éstos se encuentran bajo su control o los utiliza para el desarrollo y/o elaboración del producto			0
7.5.4	236	La organización identifica los bienes que son propiedad del cliente los cuales han sido suministrados para el desarrollo del producto.			0
7.5.4	237	La organización verifica los bienes que son propiedad del cliente los cuales han sido suministrados para el desarrollo del producto.			0
7.5.4	238	La organización salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente los cuales han sido suministrados para el desarrollo del producto.			0
7.5.4	239	Se lleva un registro de los bienes suministrados por los clientes			0
7.5.4	240	Se lleva un registro de bienes que sean propiedad del cliente que se pierdan o deterioren durante el proceso de la producción			0
7.5.4	241	Se informa al cliente sobre la pérdida o deterioro de sus bienes			0
7.5.5	242	Se cuenta con un buen manejo del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto en cuanto a la identificación del producto			0
7.5.5	243	Se cuenta con un buen manejo del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto en cuanto a la manipulación del producto			0
7.5.5	244	Se cuenta con un buen manejo del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto en cuanto al embalaje del producto			0
7.5.5	245	Se cuenta con un buen manejo del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto en cuanto al almacenamiento del producto			0
7.5.5	246	Se cuenta con un buen manejo del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto en cuanto a la protección del producto			0
7.5.5	247	Se cuenta con un buen manejo del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto en cuanto a la preservación se aplica a las partes constitutivas de un producto			0
7.6	248	La organización tiene determinado el seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de conformidad del producto con los requisitos determinados			0
7.6	249	La organización tiene establecido el proceso para asegurar que el seguimiento y la medición pueden realizarse de una manera coherente			0
7.6	250	Los equipos de medición son calibrados o verificarse para asegurar su funcionamiento			0
7.6	251	Los equipos de medición son ajustados o reajustados según sea necesario			0
7.6	252	El equipo de medición se identifica para poder determinar el estado de calibración			0
7.6	253	El equipo de medición se protege contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición			0
7.6	254	El equipo de medición se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento			0
7.6	255	Se evalúa y mantiene registros de la validez de los resultados de las mediciones cuando se detecta un equipo que no cumple con los requisitos			0
7.6	256	La organización toma acciones apropiadas sobre el equipo o cualquier producto afectado se detecta un equipo que no cumple con los requisitos			0
7.6	257	Se mantienen registros de los resultados de la calibración y verificación de los equipos			0
7.6	258	La organización confirma 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			0

8.MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA			71		
8.1	259	La organización planifica los procesos de seguimiento, medición y análisis			0
8.1	260	La organización implementa los procesos de seguimiento, medición y análisis			0
8.1	261	Los procesos de seguimiento, medición y análisis demuestran la conformidad del producto			0
8.1	262	Los procesos de seguimiento, medición y análisis aseguran la conformidad del SGC			0
8.1	263	Los procesos de seguimiento, medición y análisis mejoran continuamente la eficacia del SGC			0
8.1	264	Los métodos aplicables para el seguimiento, medición, análisis y mejora, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización			0
8.2.1	265	La organización realiza seguimiento a la información de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos			0
8.2.1	266	La organización tiene determinados los métodos para obtener y utilizar la información			0
8.2.2	267	La organización lleva a cabo auditorías internas para determinar si el SGC está conforme con la planificación del diseño y desarrollo			0
8.2.2	268	La organización lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad está conforme con los requisitos de la norma.			0
8.2.2	269	La organización lleva a cabo auditorías internas para determinar si el SGC se ha implementado			0
8.2.2	270	La organización lleva a cabo auditorías internas para determinar si el SGC se ha mantenido de manera eficaz			0
8.2.2	271	La organización tiene planificado un programa de auditorias			0
8.2.2	272	La organización ha definido los criterios para la auditorias			0
8.2.2	273	La organización ha definido el alcance para la auditorias			0
8.2.2	274	La organización ha definido la frecuencia de la auditorias			0
8.2.2	275	La organización ha definido la metodología para la auditorias			0
8.2.2	276	La organización ha seleccionado auditores objetivos e imparciales respecto al proceso de auditoría			0
8.2.2	277	Los auditores no auditan su propio trabajo			0
4.2.1	278	La organización tiene definido un procedimiento documentado para planificar y realizar las auditorías internas			0
8.2.2	279	La organización tiene definidas las responsabilidades para planificar y realizar las auditorías internas			0
8.2.2	280	Los responsables toman acciones inmediatas para eliminar las no conformidades y sus causas			0
8.2.2	281	La organización ha establecido actividades de seguimiento y verificación de las acciones tomadas			0
8.2.2	282	La organización conserva registros de los resultados de los seguimientos y las verificaciones de las acciones tomadas			0
8.2.3	283	La organización aplica métodos para realizar el seguimiento y la medición de los procesos del SGC			0
8.2.3	284	Los métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados			0
8.2.3	285	La organización lleva a cabo correcciones y acciones correctivas en los procesos cuando los resultados planificados no se alcancen			0
8.2.4	286	La organización mide y hace seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo			0
8.2.4	287	Se llevan registros que demuestran la conformidad del producto con los criterios de aceptación			0

8.2.4	288	Los registros indican las personas que autorizan la liberación del producto 2			0
8.2.4	289	La liberación del producto se hace cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas o cuando una autoridad pertinente o el cliente lo disponga			0
8.3	290	La organización asegura que son identificados los productos no conformes			0
8.3	291	La organización asegura que se controla el uso o entrega no intencional de productos no conformes			0
4.2.1	292	La organización tiene definido un procedimiento para el control de productos no conformes			0
8.3	293	El procedimiento se encuentra documentado			0
8.3	294	En el procedimiento se encuentra definidas las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme			0
8.3	295	La organización toma acciones para eliminar las no conformidades detectadas			0
8.3	296	La organización autoriza el uso, liberación o aceptación de productos no conformes cuando el cliente lo permita			0
8.3	297	La organización toma acciones para impedir el uso de producto no conformes			0
8.3	298	Se mantiene registro de los productos no conformes			0
8.3	299	Se mantiene registro de las acciones y concesiones tomadas posteriormente de encontrar el producto no conforme			0
8.3	300	Al corregir un producto no conforme se realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos			0
8.3	301	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega, la organización toma las acciones apropiadas respecto a los efectos de la no conformidad			0
8.4	302	La organización determina cuales son los datos apropiados para demostrar la capacidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua			0
8.4	303	La organización recopila los datos apropiados para demostrar la capacidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y evaluar dónde puede realizarse mejora continua			0
8.4	304	La organización analiza los datos apropiados para demostrar la capacidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y evaluar dónde puede realizarse mejora continua			0
8.4	305	El análisis de los datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente			0
8.4	306	El análisis de los datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto			0
8.4	307	El análisis de los datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y los productos incluyendo oportunidades de acción preventiva			0
8.4	308	El análisis de los datos proporciona información sobre los proveedores			0
8.5.1	309	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad			0
8.5.1	310	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de los objetivos de la calidad			0
8.5.1	311	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de los resultados de las auditorías			0
8.5.1	312	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso del análisis de datos			0
8.5.1	313	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de acciones correctivas			0

8.5.1	314	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de las acciones preventivas			0
8.5.1	315	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante la revisión por parte de la dirección			0
8.5.2	316	La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el fin de prevenir que vuelva a ocurrir			0
8.5.2	317	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas			0
8.5.2	318	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para revisar las no conformidades (incluyendo reclamos del cliente)			0
8.5.2	319	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para determinar las causas de las no conformidades			0
8.5.2	320	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para evaluar las necesidades de adoptar acciones que aseguren que las no conformidades no vuelvan a ocurrir			0
8.5.2	321	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias			0
8.5.2	322	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para mantener registros de los resultados de las acciones tomadas			0
8.5.2	323	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para revisar las acciones correctivas tomadas			0
8.5.3	324	La organización ha determinado las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia			0
8.5.3	325	Las acciones preventivas que son adoptadas son las apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales			0
8.5.3	326	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas			0
8.5.3	327	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades			0
8.5.3	328	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias			0
8.5.3	329	La organización tiene establecido y documentado un procedimiento en el cual se definan los requisitos para mantener registros de los resultados de las acciones tomadas			0
8.5.3	330	definan los requisitos para mantener registros de los resultados de las acciones definan los requisitos para revisar las acciones preventivas tomadas			0