

Guía de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública

NTGGP 1000:2004



Libertad y Orden

**Departamento Administrativo
de la Función Pública**
Dirección de Control Interno
y Racionalización de Trámites



Libertad y Orden

Departamento Administrativo de la Función Pública
Red Universitaria de Extensión en Calidad

Guía de Diagnóstico
para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad
bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
NTCGP 1000:2004.

Bogotá, D.C. Septiembre de 2006

Revisión Técnica de la Guía

Yeline Granados R. - Universidad del Magdalena
Samuel Prieto Mejía - Universidad del Magdalena
Policarpa Muñoz F. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Manuel A. Niño Faracica - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Jorge Alberto Valencia de los Ríos - Universidad de Antioquía
Luz Mary Riaño Camargo - Departamento Administrativo de la Función Pública
Jaime Orlando Delgado Gordillo - Departamento Administrativo de la Función Pública

Grupo de colaboradores para la elaboración de la guía

Libardo de J. Córdoba S. - Contraloría General de Medellín
Javier Hernández Hernández - Alcaldía de Sabaneta
Luis Fernando Bustamante - Contraloría General de Antioquia
José Aldemar Zapata M. - Aguas de Rionegro E.S.P.
Astrid Janeth Giraldo Mejía - Teleantioquia
Samuel Hernández V. - Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Darío Molina Arango - Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Oscar Hernán Hoyos Arboleda - IDEA
Amelia Corrales Buelvas. - Universidad de Córdoba
Rafael Castellanos Pinedo. - Universidad de Córdoba
Mónica Edelmira Ramirez G. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Policarpa Muñoz Fonseca - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Manuel A. Niño Faracica - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Jesús Ariel Cifuentes M. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Carlos Villamil V. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Héctor P. Gutiérrez - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Pascual Fonseca P. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Pedro Castro. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Rafael Bottia - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Rigaud Sanabria M. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Diseño y Diagramación

Gabriela Osorio Valderrama
Área de Comunicaciones - DAFP
Septiembre 2006

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	7
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	9
DIRECTRICES GENERALES	11
Compromiso y respaldo de la alta dirección	11
Designación del representante de la dirección	11
Conformación del equipo de calidad	11
Sensibilización en el tema de calidad y en los principios de la norma	12
Capacitación en el tema de calidad	12
Elaboración del plan de comunicaciones para el proyecto	12
Determinación de recursos	13
Articulación del proyecto de calidad con otros proyectos internos	13
FASES DEL PROYECTO	15
Diagnóstico	15
Planeación	15
Diseño	16
Implementación	16
Verificación	16
Gestión del Proyecto	16
FASE DE DIAGNÓSTICO	19
Consideraciones previas a la fase de diagnóstico	19
¿Qué es la Fase de Diagnóstico?	19
¿Por qué es conveniente realizar la Fase de Diagnóstico?	19
¿Cómo se realiza la Fase de Diagnóstico?	19
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:	20
Planificar la realización del diagnóstico	20
Ejecutar el diagnóstico	21

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

Validar el informe de diagnóstico	21
Recomendaciones generales para el desarrollo de esta fase:	21
ANEXO 1	
Encuesta para la realización del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2004	23
ANEXO 2	
Determinación del tamaño de la Muestra	53
ANEXO 3	
Procedimiento para la tabulación de encuestas e interpretación de resultados	59
ANEXO 4	
Ejemplo de la estructura del informe de diagnóstico.....	54

PRESENTACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad nace en las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público, por medio de la Ley 872 de 2003. Ante todo, se debe tener en cuenta que es necesario concebir una organización en el marco conceptual de la gestión de la calidad, que tiene como propósito que ésta se desarrolle de manera sistemática y armónica, entendido este desarrollo como el logro de la mayor satisfacción social de las necesidades de la comunidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios: es por ello que, para su implementación, se enmarque dentro de unas fases o etapas que deben comenzar por saber la situación actual de la entidad frente al cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica de calidad.

Desde ésta perspectiva, es necesario diseñar un esquema sistemático de desarrollo de diagnósticos en las entidades del Estado, con el fin de que sirva como referente válido para iniciar proyectos de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

En ese sentido el Departamento Administrativo de la Función Pública, en convenio con la Red de Universidades Públicas, pone a disposición la presente guía, que pretende ilustrar a las entidades del Estado sobre una de las formas aceptadas para desarrollar diagnósticos, que les permita saber cual es la situación actual frente a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004.

FERNANDO GRILLO RUBIANO
Director General

INTRODUCCIÓN

El 30 de diciembre de 2003 el Congreso de la República expidió la Ley 872 por medio de la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Esta Ley establece en su artículo 6° la obligatoriedad para el Gobierno Nacional de reglamentarla mediante la expedición de una Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

En desarrollo de dicha Ley, el Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual debe ser implementada por las entidades obligadas en un plazo máximo de cuatro años, contados a partir de la fecha de expedición del Decreto.

Tanto la Ley 872 de 2003 como el Decreto 4110 de 2004 son coherentes con el Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Nacional, el cual tiene entre sus objetivos fundamentales la Renovación de la Administración Pública, cuyo propósito esencial es la construcción de un Estado comunitario, basado entre otros aspectos, en una nueva cultura de gestión de lo público. En este sentido el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Red Universitaria de Extensión en Calidad conformada por las siguientes instituciones: Universidad de Antioquia, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Universidad del Tolima, Universidad del Magdalena, Universidad de Córdoba y Universidad de Pamplona; realizaron un convenio interadministrativo y de cooperación académica para el desarrollo académico-administrativo, el fortalecimiento de los modelos de gestión pública en el ámbito nacional en cumplimiento de la Ley 872 de 2003 y la construcción de herramientas de aplicación de esos modelos, bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004

Fruto de dicho convenio nace la presente guía, como parte de una serie de cartillas que pretenden orientar a las entidades obligadas en la meto-

dología para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. La metodología descrita en esta serie documental debe entenderse como una guía de adopción voluntaria, por parte de las entidades obligadas por la Ley 872 de 2003, para implementar y aplicar los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una entidad se plantea como un proyecto, porque de esta manera se puede dimensionar la real importancia, sus costos, sus beneficios y a su vez establecer controles que permitan evaluar el grado de avance y el logro del propósito.

Es conveniente diferenciar el *Proyecto* para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema mismo; esto debido a que en muchas ocasiones se pueden confundir algunas actividades propias del *Proyecto* con algunas actividades propias del Sistema. La siguiente tabla compara estos dos estadios y presenta las diferencias.

DIFERENCIAS ENTRE EL PROYECTO Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ASPECTO	PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)
Propósito	Lograr la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Lograr el mejoramiento en la calidad de los servicios de la Entidad y alcanzar la satisfacción de los usuarios. Todo esto a través de procesos normalizados y controlados sistemáticamente.
Temporalidad	El proyecto tiene una fecha de inicio y una de fin. Es decir que al finalizar el proyecto, el Sistema de Gestión de la Calidad estará implementado.	El Sistema de Gestión de la Calidad tiene fecha de inicio pero no de fin.
Fases	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • Planeación • Diseño • Implementación • Evaluación Transversal: Gestión del proyecto	El Sistema de Gestión de la Calidad se desarrolla a través del ciclo PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar) y su enfoque es por procesos.

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

ASPECTO	PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)
Roles y Responsabilidades	<p>El proyecto debe contar con una estructura organizativa para su coordinación, supervisión y operación. Esta estructura se basa en una serie de roles que se requieren para ejecutar las etapas del proyecto y alcanzar el propósito.</p> <ul style="list-style-type: none">• Generalmente estos roles desaparecen al finalizar el proyecto.	<p>Corresponde a las responsabilidades que el personal de la Entidad debe asumir frente al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Para ello se debe considerar el manual de funciones y requisitos o su equivalente en cada entidad.</p>

DIRECTRICES GENERALES

Compromiso y respaldo de la alta dirección

Conforme lo establece la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004 la máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto, el compromiso de la alta dirección será fundamental para lograr el éxito en la implementación del Sistema en armonía con los preceptos legales.

Es importante precisar que el incumplimiento del representante legal en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, la Ley 872 de 2003 lo tipifica como causal de mala conducta.

Designación del representante de la dirección

El representante legal de la entidad designará, mediante acto administrativo interno, a un funcionario del nivel directivo, distinto del Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, como representante de la Dirección para que adelante el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad.

Este representante de la dirección puede homologarse con el que debe designarse para la implementación del Modelo Estándar de control interno de que trata el Decreto 1599 de 2005 y la circular 03 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

Conformación del equipo de calidad

El representante legal mediante acto administrativo interno conformará el equipo de calidad, el cual lo integraran en lo posible funcionarios de diferentes disciplinas académicas y de la mayor cantidad de áreas de la organización. Este equipo estará bajo la coordinación del representante de la dirección y será el dinamizador y colaborador en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad.

La designación de este equipo podrá homologarse al que debe designarse para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno, de que trata la circular 03 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

Sensibilización en el tema de calidad y en los principios de la norma

Para afianzar la cultura de la calidad entre los funcionarios, procurando evitar resistencias hacia esta norma, es conveniente comenzar con una sensibilización general frente a la filosofía, propósitos, importancia, ventajas, mejoras que se obtienen en la realización de los procesos, cambios en la cultura y clima organizacional y el compromiso que deberán tener todos para alcanzar el éxito en la implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad

Capacitación en el tema de calidad

De acuerdo al tipo de Entidad (complejidad y tamaño), se debe buscar el fortalecimiento de los conocimientos en la norma NTCGP1000:2004 y en temas de gestión de calidad al personal involucrado en el montaje, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad como lo son: la dirección, el equipo de calidad, los funcionarios de la Oficina de Control Interno y aquellos que considere la alta dirección que pueden cumplir con el rol de gestores y auditores internos de calidad; de tal forma que este equipo humano básico se consolide como multiplicadores al interior de la entidad en la transmisión del conocimiento a los demás servidores de la entidad.

Elaboración del plan de comunicaciones para el proyecto.

La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad es, fundamentalmente un proceso de comunicación, pues a través de él se pretende homologar las mejores prácticas de la Entidad, ponerlas en común entre quienes las deben aplicar y recibir de ellos las propuestas de mejoramiento que permitan que el proyecto de implementación no solo sea exitoso sino participativo.

En ese orden de ideas, el establecimiento de un plan de comunicaciones es una herramienta necesaria para que el sistema se construya con la participación activa de todos los funcionarios y para que la dirección pueda hacer manifiesto su compromiso con la calidad. Este plan debe además servir de plataforma para que, una vez implementado el sistema, se garantice una comunicación interna que contribuya al mantenimiento y mejoramiento del sistema.

Generalmente el plan de comunicaciones se estructura bajo el modelo Mensaje-Emisor-Medio-Frecuencia-Perceptor-Respuesta, que describe la secuencia básica de cualquier proceso de comunicación. Se identifican así sus elementos constitutivos:

- Mensaje:** Aquello que se quiere comunicar.
- Emisor:** Responsable de la comunicación, (quien comunica el mensaje)
- Medio:** Mecanismo a través del cual el emisor comunica el mensaje.
- Frecuencia:** Periodicidad con la que el mensaje debe ser comunicado.
- Perceptor:** Aquel a quien se le va a comunicar el mensaje.
- Respuesta:** Mecanismo a través del cual el perceptor retroalimenta al emisor acerca de su entendimiento y análisis del mensaje recibido.

El Anexo No. 3 de la guía de planeación al Sistema de Gestión de la Calidad presenta un ejemplo de un plan de comunicaciones.

Determinación de recursos

La alta dirección deberá prever y proveer los recursos humanos, tecnológicos, físicos, económicos y de infraestructura necesarios para la puesta en marcha e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad.

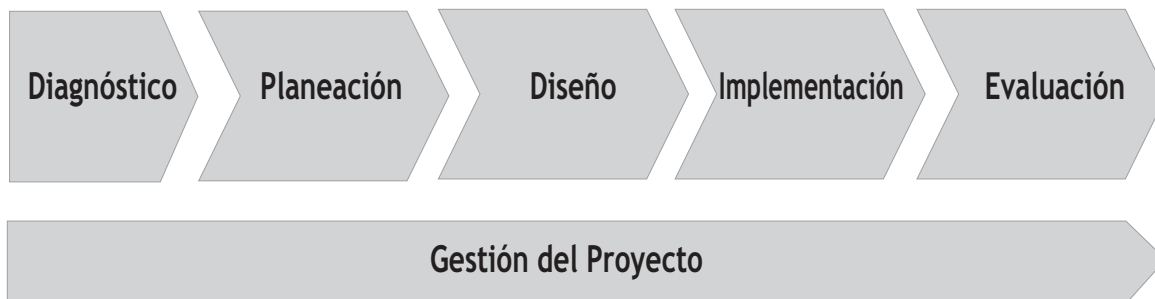
Articulación del proyecto de calidad con otros proyectos internos

En la planeación del diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad deberá preverse la complementariedad y articulación de éste con otros sistemas, como son: Sistema de Desarrollo Administrativo, Sistema de Control Interno (Modelo Estándar de Control Interno), Sistema de Información Financiera, Sistema de Carrera Administrativa y demás que hagan parte de la organización; de tal forma que se logren optimizar los recursos y lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en la administración de los mismos.

FASES DEL PROYECTO

En el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican varias fases básicas que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito.

En el siguiente diagrama se representan las fases que conforman el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad:



Gráfica 1. Fases del proyecto

Diagnóstico

Corresponde a una evaluación inicial del estado de la Entidad respecto a los requisitos de la norma NTCGP1000:2004

Planeación

En esta fase se determinan las actividades a efectuar para subsanar las diferencias entre lo que tiene la entidad y lo que debe tener según la norma NTCGP1000:2004. El producto resultante de la misma es un plan detallado de actividades con sus responsables, tiempos de ejecución y plazos.

Diseño

Corresponde a la definición de soluciones para cumplir con los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004. En esta fase se realiza la identificación y definición del mapa de procesos, la interacción entre estos, elaboración del soporte documental (manual del sistema de gestión de la calidad, planes de calidad, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros) requeridos para dar cumplimiento a dichos requisitos.

Implementación

Se realiza la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado en la fase de diseño.

Verificación

El objetivo de ésta fase es evaluar si el SGC ha sido implementado de manera eficaz y cumple los propósitos para el cual fue diseñado. Esto se realiza a través de la auditoría interna de calidad y las demás auditorías externas que cada entidad establezca de manera voluntaria, por ejemplo una preauditoría a través de una firma externa especializada

Es conveniente considerar en el proyecto otros elementos tales como la capacitación y la gestión del proyecto:

Gestión del Proyecto

El propósito es realizar el seguimiento administrativo al desarrollo del proyecto, tanto en su avance técnico como económico. Corresponde normalmente a la Alta Dirección¹ realizar las actividades de seguimiento al proyecto y en caso de presentarse dificultades en su ejecución, tomar las medidas necesarias para lograr los objetivos que la Entidad espera alcanzar con el desarrollo del proyecto.

Los siguientes son algunos de los recursos mas relevantes y necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad:

- **Recursos Humanos:** Es necesario prever el tiempo del personal designado para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este tiempo se debe considerar como parte de los recursos y costos del proyecto.
- **Recursos Físicos:** Es necesario prever el espacio físico y los recursos tecnológicos y de logística necesarios para la implementación del proyecto. Para las entidades que lo requieran identificar necesidades de equipos de inspección y ensayo, control del proceso, o aseguramiento metrológico para cumplir los requisitos de la norma NTCGP1000:2004.

¹ La norma NTCGP 1000:2004 define Alta Dirección como, persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una Entidad.

- **Asesoría externa:** la asesoría externa no es indispensable, pero puede facilitar la implementación debido al aporte de experiencia por parte de firmas especializadas. Sin embargo, sus costos pueden llegar a ser un rubro importante dentro del presupuesto del proyecto, por lo que se debe analizar en detalle su alcance y necesidad.
- **Recursos tecnológicos:** Considerar la posibilidad de contar al interior de la entidad con el diseño de un aplicativo que administre la documentación, las auditorías y el mejoramiento del sistema.

Es importante dimensionar dentro del proyecto el tiempo de inicio y de finalización, el cual dependerá para su cumplimiento de los recursos humanos que se le asignen, de la complejidad de los procesos de la organización y de los resultados del diagnóstico.

Según el grado de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad el tiempo estimado para la implementación está entre 12 y 18 meses. Es conveniente elaborar un cronograma de actividades en el que se consideren aspectos tales como:

- El estado inicial de la Entidad frente al cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP1000:2004.
- Los recursos disponibles para la implementación del proyecto (Tecnológicos, de Recurso Humano, físicos, logísticos, económicos, etc) .
- La participación activa de todos los involucrados.
- La complejidad de los procesos, la tecnología empleada, la competencia del personal y la normatividad aplicada.

FASE DE DIAGNÓSTICO

Consideraciones previas a la fase de Diagnóstico

Antes de realizar el diagnóstico es conveniente socializar a todo el personal de la entidad sobre el sistema de gestión de la calidad, explicar la metodología y las fases como se va a desarrollar el proyecto.

Se sugiere como una estrategia de sensibilización del personal, se busque conocer casos exitosos de entidades que han implementado la norma NTCGP 1000:2004 o referentes similares como el de la norma NTC-ISO 9001:2000, con el propósito de lograr un mayor compromiso.

¿Qué es la Fase de Diagnóstico?

El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad es la fase inicial del proyecto la cual se convierte en la radiografía de la entidad respecto al grado de aplicación de la norma NTCGP1000:2004. Corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre la entidad acerca del estado actual de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Esto se realiza a través de entrevistas y reuniones entre las personas asignadas para realizar el diagnóstico y los responsables de las actividades en la entidad.

¿Por qué es conveniente realizar la Fase de Diagnóstico?

Es conveniente aplicar esta fase, por que permite reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004. Se convierte a su vez en el insumo clave para realizar la planeación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Identifica y facilita la priorización de las oportunidades para la mejora.

¿Cómo se realiza la Fase de Diagnóstico?

La tabla 1 Fase de diagnóstico, presenta las entradas, actividades y salidas a desarrollar en esta fase del proyecto.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

Planificar la realización del diagnóstico

La planificación del diagnóstico incluye la definición del objeto, alcance, programa o agenda (personas a entrevistar, entrevistadores, fechas, horarios, lugares, etc.), listas de verificación (cuestionario de afirmaciones sobre la norma NTCGP1000:2004) y la definición de los recursos necesarios para el diagnóstico que permita identificar de manera cualitativa o cuantitativa, el estado actual de la entidad respecto a los requisitos de la norma. El Anexo 1² presenta un ejemplo de listas de verificación basado en los requisitos de la norma NTCGP1000:2004.

FASE DE DIAGNÓSTICO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alta dirección y demás Servidores Públicos con conocimientos del proceso, • Normatividad legal aplicable a la entidad • NTCGP1000:2004 • Infraestructura física. • Servicios de apoyo (transporte, comunicaciones) • Documentación existente. • Estructura administrativa y planta de cargos de la entidad. 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Planificar la realización del diagnóstico</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ejecutar el diagnóstico</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Validar el informe de diagnóstico</div>	<p>Informe de diagnóstico validado</p>

Tabla 1. Fase de diagnóstico

Si la Entidad está interesada en realizar una valoración cuantitativa, se recomienda definir claramente la metodología (criterios, escalas y fórmulas de cálculo)

Otro de los instrumentos de esta fase corresponde a la elaboración de la agenda para realizar el diagnóstico, en ella se incluye las personas a entrevistar, la fecha y el tema a tratar.

² La encuesta se constituye en un referente general de donde la Entidad pueda tomar total, parcial, agregar o modificar las afirmaciones que requieran para conocer el estado de su Sistema de Gestión de Calidad frente a los requisitos de la NTCGP 1000:2004.

Las personas a entrevistar deben ser funcionarios de diferentes áreas, claves, conocedores de la entidad, líderes para gestionar los procesos. El anexo 2 presenta un modelo de procedimiento para determinar el tamaño de la muestra y el anexo 3 el procedimiento para la tabulación de encuestas e interpretación de resultados.

Ejecutar el diagnóstico

El diagnóstico mide cualitativamente qué tan lejos está la organización de alcanzar los requisitos exigidos por la norma, evaluando tanto su nivel de documentación como de implementación y mejoramiento. Esta etapa corresponde a la realización de la agenda programada del diagnóstico y a la recolección de la información a través de la aplicación de la encuesta de diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como parte de este diagnóstico se deben definir ciertos aspectos claves del proyecto:

- Actividad que desarrolla la Organización.
- Misión, visión, objetivos.
- Líneas de producción o de prestación de servicios.
- Ubicación de las diferentes sedes de la Entidad.
- Marco legal aplicable.
- Estructura administrativa y planta de cargos.

Con la información recopilada se procede a elaborar el informe preliminar de diagnóstico. El Anexo 4 presenta un ejemplo del contenido de un informe de diagnóstico.

Validar el informe de diagnóstico

Corresponde a la socialización del informe preliminar de diagnóstico ante el grupo de servidores públicos responsables de las actividades descritas en dicho documento, como de la Dirección de la entidad con el fin de precisar detalles o aclarar inquietudes.

Se realizan los cambios y ajustes pertinentes del documento y se hace entrega del informe de diagnóstico validado.

El informe generalmente debe contener:

- Conocimiento de las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.
- Factores Claves de Éxito: Corresponde a los aspectos que pueden facilitar o dificultar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para el diseño, implementación y verificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Recomendaciones generales para el desarrollo de esta fase:

- Con el propósito de unificar el vocabulario requerido, se sugiere revisar y estudiar los términos y definiciones establecidos en el numeral 3 de la norma NTCGP 1000:2004.

- En caso de que alguno de los requisitos de los excluibles del numeral 7 de la norma NTCGP 1000:2004 no se pueda aplicar en la entidad, se deberá argumentar previamente.

ANEXO 1

Encuesta para la realización del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2004

La siguiente encuesta se constituye en una guía orientadora para las entidades de la Administración Pública obligadas a implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con la Ley 872 de 2003, permitiéndoles conocer como se encuentra la organización frente a la Norma NTCGP 1000:2004.

De igual manera, se constituye en un referente general de donde la Entidad puede tomar total, parcial, agregar o modificar las afirmaciones que requieran para conocer el estado de su Sistema de Gestión de Calidad frente a los requisitos de la NTCGP 1000:2004.

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
				0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental
		4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
		4.1	Requisitos Generales								
1	1	a	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)								
2	2	b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos								
3	3	c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos								
4	4	d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos								
5	5	e	Se realiza seguimiento y medición a los procesos								
6	6	f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos								
7	7	g	Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos								
8	8		Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.								
	9	9	En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes								
		4.2	Gestión documental								
		4.2.1	Generalidades								
10	1	a	La política y los objetivos de calidad están documentados								
11	2	b	Existe un Manual de Calidad								

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
12	3	c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad)	0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental
13	4	d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.								
14	5	e	Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTCGP 1000								
			4.2.2 Manual de la calidad								
15	1		Está documentado el Manual de la Calidad								
16	2	a	Incluye el alcance y las exclusiones								
17	3	b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos								
18	4	c	Incluye la secuencia e interacción de los procesos								
			4.2.3 Control de documentos								
19	1	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición								
20	2	b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reaprobación de los documentos								
21	3	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente								
22	4	d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable								

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
				0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental
23	5	e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos								
24	6	f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución								
25	7	g	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan								
26	8	h	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos)								
			Control de registros								
27	1	4.2.4	Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad								
28	2		Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros								
29	3		Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (Ley de archivos)								
			Responsabilidad de la Dirección								
			Compromiso de la dirección								
			5								
			5.1								

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
				0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental
30	1	a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios								
31	2	b	Se ha establecido la política de la calidad								
32	3	c	Se han establecido los objetivos de la calidad								
33	4	d	Se han realizado las revisiones por la dirección								
34	5	e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad								
		5.2	Enfoque hacia el cliente								
35	1		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción								
36	2		Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.								
37	3		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente								
38	4		Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.								
		5.3	Política de la calidad								
39	1	a	Es adecuada a la misión de la entidad								
40	2	b	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos								
41	3	c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.								
42	4	d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad								

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
				0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental
43	5	e	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, Se revisa para su adecuación continua								
44	6	f									
		5.4	Planificación								
		5.4.1	Objetivos de la calidad								
45	1		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización								
46	2		Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio								
47	3		Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad								
48	4		En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.								
49	5		En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.								
		5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad								
50	1	a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2004								
51	2	b	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad								
52	3		Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.								

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación						
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad						
53	1		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.						
54	2		Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades						
		5.5.2	Representante de la dirección						
55	1		Esta designado formalmente ante la organización						
56	2		Es un miembro de la Dirección						
57	3	a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad						
58	4	b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora						
59	5	c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización						
		5.5.3	Comunicación interna						
60	1		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad						

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
				0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental
		5.6	Revisión por la dirección								
		5.6.1	Generalidades								
61	1		Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad								
62	2		La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.								
63	3		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora								
64	4		Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad								
65	5		Se mantiene registros de las revisiones por la dirección								
		5.6.2	Información para la revisión								
66	1	a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías								
67	2	b	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes								
68	3	c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio								
69	4	d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas								
70	5	e	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores								
71	6	f	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad								
72	7	g	Se consideran las recomendaciones para la mejora								

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
73	8	h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad	0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental
		5.6.3	Resultados de la revisión								
74	1	a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos								
75	2	b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente								
76	3	c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos								
		6	Gestión de los recursos								
		6.2	Talento humano								
		6.2.1	Generalidades								
77	1		Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.								
		6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación								
78	1	a	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio								
79	2	b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades								

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
80	3	c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.						
81	4	d	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad						
82	5	e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas						
		6.3	Infraestructura						
83	1		Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.						
84	2		Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.						
85	3		Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.						
		6.4	Ambiente de trabajo						
86	1		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio						

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA								
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal	Documental	
87	2		Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio									
		7	Realización del producto o prestación del servicio									
		7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio									
88	1		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)									
89	2		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.									
90	3		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)									
91	4	a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio									
92	5	b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio									
93	6	c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación									
94	7	d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos									

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							EVIDENCIA	
Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones				EVIDENCIA	
							Verbal	Documental
			7.2 Procesos relacionados con los clientes					
			7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio					
95	1	a	La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo					
96	2	b	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada					
97	3	c	La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.					
98	4	d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad					
			7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio					
99	1		Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.					
100	2	b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.					
101	3	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos					
102	4		Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.					

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple ínsatis- factoriamente	Se cumple acep- tablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
103	5		<p>Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones.</p>						
		7.2.3	Comunicación con los clientes						
104	1	a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio						
105	2	b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)						
106	3	c	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)						
107	4	d	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la participación ciudadana.						
		7.3	Diseño y desarrollo						
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo						
108	1		Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio						
109	2		Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio						

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
110	3	a	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo	0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental
111	4	b	Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo								
112	5	c	Se establece la responsabilidad y autoridad para el diseño y desarrollo								
113	6		Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos								
114	7		Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo								
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo								
115	1		Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o servicio								
116	2	a	Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo								
117	3	b	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al diseño y desarrollo								
118	4	c	Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo								
119	5	d	Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo								
120	6		Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo.								
121	7		Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones.								

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	No sabe	0	1	2	3	4	5	EVIDENCIA		
											Verbal	Documental	
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo										
122	1		Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.										
123	2		Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación.										
124	3	a	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada										
125	4	b	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio										
126	5	c	Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio										
127	6	d	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio.										
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo										
128	1		Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado										
129	2	a	En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos										
130	3	b	En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos										
131	4		En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando										

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	0	1	2	3	4	5	EVIDENCIA	
										Verbal	Documental
132	5		Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen.								
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo								
133	1		Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado								
134	2		En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo								
135	3		Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma.								
		7.3.6	Validación del diseño y desarrollo								
136	4		Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, según lo planificado								
137	5		En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada.								
138	6		La validación se realiza antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente.								
139	7		Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma.								
		7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo								
140	1		Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo.								
141	2		Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo.								

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
142	3		Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación						
143	4		La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado.						
144	5		Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan.						
		7.4	Adquisición de bienes y servicios						
		7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios						
145	1		Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.						
146	2		Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad.						
147	3		Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva).						
148	4		Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.						
149	5		Están definidos los criterios de selección de los proveedores						

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple ínsatis-	Se cumple acep-	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
150	6		Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores						
151	7		Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven.						
152	8		Existe un plan de compras adoptado por la Organización?						
153	9		Los proveedores se encuentran debidamente inscritos en el registro de proponentes?						
154	10		Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo único de bienes y servicios)						
155	11		El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE						
156	12		El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio						
		7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios						
157	1		Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados						
158	2		Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista						
159	3		Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad.						
160	4		La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor.						

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
		7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos						
161	1		Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones.						
162	2		Si la entidad o su cliente se propone verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidas en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.						
		7.5	Producción y prestación de servicio						
		7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio						
163	1		Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.						
164	2		La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.						
165	3	a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)						
166	4	b	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)						
167	5	c	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio						
168	6	d	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento						

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal	Documental
169	7	e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición	0	1	2	3	4	5		
170	8	f	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio								
171	9	g	Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia								
		7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio								
172	1		Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).								
173	2		La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados								
174	3		En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.								
175	4	d	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.								
176	5	e	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.								
		7.5.3	Identificación y trazabilidad								
177	1		Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio								
178	2		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento								

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
179	3		Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.						
		7.5.4	Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)						
180	1		Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.						
181	2		Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.						
182	3		Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso						
183	4		Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso						
		7.5.5	Preservación del producto y/o servicio						
184	1		Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto.						
185	2		La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección.						
186	3		La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.						
		7.6	Control de los equipos de medición y seguimiento						
187	1		Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos.						

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
188	2		Se asegura la entidad de que el seguimiento y medición pueden realizarse (de que se dispone de la capacidad para hacerlo), de acuerdo a los requisitos establecidos						
189	3	a	Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales						
190	4		Si no existen patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, la entidad se asegura de registrar la base utilizada para la calibración.						
191	5	b	Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario.						
192	6	c	Los equipos de medición se identifican para poder determinar su estado de calibración						
193	7	d	Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración						
194	8	e	Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento						
195	9		Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición.						
196	10		Se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se encuentra que un equipo no está conforme con los requisitos.						
197	11		Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.						

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal	Documental
198	12		Cuando se usa software o programas informáticos para actividades de seguimiento y medición de los requisitos, la entidad confirma su capacidad para satisfacer la aplicación prevista.	0	1	2	3	4	5		
199	13		Esta confirmación metrológica de los programas informáticos se hace antes de iniciar su utilización y se confirma nuevamente cuando sea necesario.								
		8	Medición, análisis y mejora								
		8.1	Generalidades								
200	1		Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.								
201	2		Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.								
202	3	a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio.								
203	4	b	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.								
204	5	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.								
205	6		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.								

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
		8.2	Seguimiento y medición						
		8.2.1	Satisfacción del cliente						
206	1		Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.						
207	2		Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.						
		8.2.2	Auditoria interna (de calidad)						
208	1		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.						
209	2	a	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad						
210	3	b	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.						
211	4		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.						
212	5		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.						
213	6		Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.						

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA							
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente		
				0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental
214	7		Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad.								
215	8		Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.								
216	9		La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada.								
217	10		Las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación.								
218	11		Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas.								
			8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos								
219	1		Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.								
220	2		El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad.								
221	3		Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.								
222	4		Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.								
223	5		Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas, a través de páginas web.								

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD									
Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio						
224	1		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio.						
225	2		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.						
226	3		Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó.						
227	4		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio.						
228	5		Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio.						
229	6		Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas.						
230	7		Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente.						
		8.3	Control de producto y/o servicio no conforme						
231	1		Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.						
232	2		Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.						
233	3		Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.						

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
234	4	a.b.c.	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada o autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación.						
235	5		Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.						
236	6		Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.						
237	7		Los productos corregidos se someten a una nueva verificación						
238	8		Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto esta en uso o ya fue entregado.						
		8.4	Análisis de datos						
239	1		Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.						
240	2		Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.						
241	3		Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.						

**GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
242	4		Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.						
243	5	a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente.						
244	6	b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.						
245	7	c	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas.						
246	8	d	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores.						
		8.5	Mejora						
		8.5.1	Mejora continua						
247	1		La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección						
		8.5.2	Acciones correctivas						
248	1		Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir.						
249	2		Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas.						

ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD									
Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	EVIDENCIA					
				No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
				0	1	2	3	4	5
250	3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada. Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.						
251	4								
			Acciones preventivas						
252	1		Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.						
253	2		Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales.						
254	3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada.						
255	4		Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas.						
256	5		Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados.						

ANEXO 2

Determinación del tamaño de la Muestra

GUÍA DE DIAGNÓSTICO
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

El presente anexo contempla el procedimiento a utilizar para determinar el tamaño de la muestra de los servidores a encuestar, sean estos por área organizacional o de toda la entidad, con el fin de asegurar la obtención de una información representativa y consistente. Se propone un método aleatorio para garantizar que todos los servidores tengan la misma oportunidad de ser encuestados, utilizando como instrumento la Tabla de Números Aleatorios. Las siguientes son las acciones adelantadas:

1. Definir el tamaño de la muestra de acuerdo con el número de servidores que pertenecen a la entidad o a cada área Organizacional, tomando como referencia la tabla No. 1. El muestreo aplica los criterios estadísticos más generalizados en el ámbito de la investigación social: nivel de confianza 95% y margen de error 5%.

Para la lectura de la tabla, se utilizan las siguientes convenciones: PO, significa población, es decir, el número total de servidores públicos de la entidad; MU, significa muestra, es decir, el número de personas que deberán diligenciar el cuestionario.

PO	MU	PO	MU	PO	MU	PO	MU	PO	MU	PO	MU	PO	MU
10	10	41	38	72	61	103	82	134	100	165	116	196	131
11	11	42	38	73	62	104	83	135	101	166	117	197	132
12	12	43	39	74	63	105	83	136	101	167	117	198	133
13	13	44	40	75	63	106	84	137	102	168	118	199	134
14	14	45	41	76	64	107	84	138	102	169	119	200	
15	15	46	42	77	65	108	85	138	103	170	119	225	140
16	16	47	42	78	65	109	86	140	103	171	120	226	
17	17	48	43	79	66	110	86	141	104	172	120	250	150
18	18	49	44	80	67	111	87	142	104	173	121	251	
19	19	50	45	81	68	112	87	143	105	174	121	275	160
20	20	51	46	82	68	113	88	144	105	175	121	276	
21	20	52	46	83	69	114	89	145	106	176	122	300	170
22	21	53	47	84	70	115	89	146	107	177	122	301	
23	22	54	48	85	70	116	90	147	107	178	123	325	180
24	23	55	49	86	71	117	90	148	108	179	123	326	
25	24	56	49	87	72	118	91	149	108	180	124	350	190
26	25	57	50	88	72	119	92	150	109	181	124	351	
27	26	58	51	89	73	120	92	151	109	182	125	375	200
28	27	59	52	90	74	121	93	152	110	183	125	376	
29	28	60	53	91	74	122	93	153	110	184	126	400	210
30	28	61	53	92	75	123	94	154	110	185	126	401	
31	29	62	54	93	76	124	94	155	111	186	127	500	218
32	30	63	55	94	76	125	95	156	111	187	127	501	
33	31	64	55	95	77	126	96	157	112	188	128	600	235
34	32	65	56	96	77	127	96	158	112	189	128	601	
35	33	66	58	97	78	128	97	159	113	190	128	700	249
36	33	67	58	98	79	129	97	160	113	191	129	701	
37	34	68	58	99	79	130	98	161	114	192	129	800	260
38	35	69	59	100	80	131	98	162	114	193	130	801	
39	36	70	60	101	81	132	99	163	115	194	130	900	270
40	37	71	61	102	82	133	99	164	115	195	131	900	
												1000	278

PO	MU	PO	MU	PO	MU
1001-1500	307	4001-5000	357	10001-11000	372
1501-2000	323	5001-6000	361	11001-12000	373
2001-2500	334	6001-7000	365	12001-13000	374
2051-3000	341	7001-8000	367	13001-14000	375
3001-3500	347	8001-9000	369	14001-15000	376
3501-4000	351	9001-10000	371	15001-16000	377

Tabla. No. 1

Por ejemplo, si el número de servidores de la entidad es de 280, el tamaño de la muestra según la tabla será de 170 servidores; es decir, a 170 servidores se les aplicará la encuesta.

- Una vez determinada la muestra, se le debe hacer una distribución proporcional de acuerdo con el número de servidores que tenga cada área organizacional. Siguiendo con el ejemplo se procede así:

En la entidad existen cinco áreas: el área 1 tiene 28 servidores, el área 2 tiene 21 servidores, el área 3 tiene 146 servidores, el área 4 tiene 40 servidores y el área 5 tiene 45 servidores. Esto quiere decir que porcentualmente, esta entidad está distribuida así:

- 10% en el área 1; resultado de dividir 28 entre los 280 multiplicado por 100
- 8% en el área 2; resultado de dividir 21 entre los 280 multiplicado por 100
- 52% en el área 3; resultado de dividir 146 entre los 280 multiplicado por 100
- 14% en el área 4; resultado de dividir 40 entre los 280 multiplicado por 100; y
- 16% en el área 5; resultado de dividir 45 entre los 280 multiplicado por 100

La muestra de 170 hay que distribuirla de la misma manera. Por lo tanto,

- 10% de 170= 17 servidores del área 1;
- 8% de 170= 14 servidores del área 2;
- 52% de 170= 88 servidores del área 3;
- 14% de 170= 24 servidores del área 4; y
- 16% de 170= 27 servidores del área 5.

- Para seleccionar a las personas a las que se encuestará, se puede utilizar cualquiera de los tres métodos sencillos y prácticos que se presentan a continuación:

Método de la tómbola

Es un método sencillo pero no muy rápido, que puede usarse cuando la población de servidores públicos de la entidad es menor de 300 personas. Se procede así: se determina el tamaño de la muestra según la tabla anterior; luego se distribuye la composición de dicha muestra entre las áreas, y a continuación se procede a introducir los nombres del personal del área 1 en una urna, de la cual en forma aleatoria se retira un número de papeletas igual al excedente del tamaño de la muestra para esta área. Los nombres que queden en la urna serán los de las personas a quienes se encuestará. La misma operación se ejecuta para las otras cuatro áreas.

Ejemplo:

Retomando el ejemplo anteriormente analizado, de las 28 personas del área 1 se deben seleccionar 17. Se introducen los 28 nombres en la urna, y luego de revolverla se retiran once papeletas al azar. Los 17 nombres que quedan en la urna serán los seleccionados para responder la encuesta. De la misma forma se procede con las otras áreas.

Muestra por selección sistemática

Cuando el tamaño de la población es muy numeroso, se puede aplicar la denominada Muestra por selección sistemática, que consiste en elegir un número de elementos a partir de un intervalo. Éste se calcula dividiendo el total de la población entre el tamaño de la muestra. De esta manera, un intervalo de 4, por ejemplo, significaría que debe seleccionarse cada cuarto elemento de la lista.

Ejemplo:

Retomando nuevamente el ejemplo anteriormente analizado, se divide la población total entre la muestra, es decir 280 dividido entre 170, lo cual nos da una razón o intervalo de 1.6, que podemos aproximar a 2. Luego tomamos el listado de directivos, y empezando por el que ocupa el número 2 en la lista, vamos seleccionando a los que están listados bajo números que sean múltiplos de dos: el 2, el 4, el 6, etc. Igual se procede con los listados de las otras cuatro áreas.

Tabla de números aleatorios

El tercer método consiste en utilizar la tabla de números aleatorios con ayuda del programa Excel. Se sigue el siguiente procedimiento:

- Se instala la opción de análisis de datos en el programa Excel. Para ello se va a la opción "herramienta" luego a "complemento" y se activa en la ventana complemento la opción "herramienta para análisis".
- Se abre una hoja Excel y se introducen los datos de la población en columna, numerando desde 1 hasta n...

- Se va a la opción “herramienta” y se elige “análisis de datos” y en esta ventana se selecciona la opción “muestra”.
- En la ventana “muestra” se introduce el rango de entrada, para lo cual se seleccionan todos los valores de la población en la columna donde se han numerado; luego se activa la casilla de muestreo aleatorio y se introduce el tamaño de muestra deseado.
- Se indica en “rango de salida” mostrar “resultado en hoja nueva”, y se da “enter” para visualizar el listado de los números seleccionados que componen la muestra.

ANEXO 3

Procedimiento para la tabulación de encuestas e interpretación de resultados

Una vez se haya aplicado la encuesta correspondiente, se deben tabular las respuestas con el fin de organizar la información que cada una arroja y analizarla para consolidar los resultados respectivos.

Procedimiento de Tabulación

Para efectos de la tabulación, a cada respuesta de la escala de valoración², se le asignó un valor, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Valor	Descripción
0	No sabe
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

Tomando como referencia lo anterior, se recomienda adelantar las siguientes acciones:

1. Definir, en cada pregunta, la Frecuencia o número de veces que una respuesta obtuvo cada uno de los valores establecidos en la tabla anterior.

Ejemplo: En una encuesta aplicada a 20 personas, la pregunta número 1 tuvo las siguientes frecuencias:

Pregunta No 1

Valor	Frecuencia
0	0
1	3
2	4
3	6
4	3
5	4

En caso de que una pregunta se haya dejado de responder, se debe asumir el valor 0.

2. Dividir cada frecuencia por el número total de encuestas aplicadas. Este resultado se debe dar en términos porcentuales.

² Esta escala de valoración se encuentra en la parte inicial de cada Formato de Encuesta.

En el caso del ejemplo, estos porcentajes quedarían así:

Pregunta No 1

Valor	Frecuencia	Porcentaje (Frecuencia /Total de encuestas)
0	0	(0/20) 0
1	3	(3/20) 0,15
2	4	(4/20) 0,2
3	6	(6/20) 0,3
4	3	(3/20) 0,15
5	4	(4/20) 0,2

- Multiplicar cada valor por el porcentaje determinado en el paso anterior, con el fin de hallar un valor parcial para cada uno:

En el ejemplo, la situación sería:

Pregunta No 1

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Valor parcial (Valor * Porcentaje)
0	0	0	0
1	3	0,15	0,15
2	4	0,2	0,4
3	6	0,3	0,9
4	3	0,15	0,6
5	4	0,2	1

- Sumar los valores parciales para obtener el puntaje de la pregunta.

En el ejemplo, la sumatoria dará como resultado:

$$0 + 0,15 + 0,4 + 0,9 + 0,6 + 1 = 3,05$$

- Repetir este mismo procedimiento para todas las preguntas que integran el cuestionario (se recomienda trabajar las preguntas en el mismo orden en que se aplicaron).
- Determinar el Puntaje Total sumando los puntajes obtenidos para cada pregunta y dividiéndolos por el número total de preguntas realizadas.

En el caso del ejemplo, el total de la sumatoria de los puntajes por pregunta debe dividirse por 20.

Para adelantar los pasos 1 a 6 se sugiere utilizar un formato como el siguiente:

Tabulación Encuesta:								
Numeral	FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE VALORACIÓN							
PREGUNTA 1	0	1	2	3	4	5	TOTAL F1+F2+Fn.	PP P1 + P2 + Pn
F								
% (F/T)								
P (V*%)								
PREGUNTA n								
F								
%								
P								
PT								

En donde:

- F *Frecuencia*, número de veces que una respuesta obtuvo el mismo valor
- % *Porcentaje*, número de respuestas obtenidas por cada valor sobre el total de respuestas.
- P *Valor parcial* que se obtiene de multiplicar el valor (0,1,2,3,4,ó,5) por el *porcentaje*.
- PP Puntaje por pregunta, corresponde a la suma de los valores parciales.
- TOTAL Número de encuestas aplicadas, que en todo caso, deberá corresponder a la sumatoria de las frecuencias
- PT Puntaje Total corresponde a la suma de todos los puntajes por pregunta

Interpretación de Resultados

Ubique el Puntaje Total (definido en el paso 6) dentro del rango que le corresponde de acuerdo con la siguiente tabla:

Rango	Criterios
Puntaje Total entre 0.0 y 2.0	Inadecuado
Puntaje Total entre 2.0 y 3.0	Deficiente
Puntaje Total entre 3.0 y 4.0	Satisfactorio
Puntaje Total entre 4.0 y 5.0	Adecuado

Para cada uno de los rangos se encuentra definido un criterio, que representa una valoración cualitativa del Puntaje Total. Con base en esta valoración se interpretarán los resultados obtenidos en cada una de las encuestas y se definirán las acciones que han de emprenderse.

Si se trata de una encuesta de diagnóstico, dependiendo del rango en que se encuentre ubicado el numeral de la norma NTCGP 1000:2004, se proponen las acciones para garantizar la existencia del numeral; si el numeral se encuentra ubicado en los rangos *inadecuado* o *deficiente*, se deben proponer acciones para el diseño e implementación del numeral; si se ubica en los rangos *satisfactorio* o *adecuado*, las acciones definidas deben orientarse hacia el mejoramiento o mantenimiento del numeral.

Ejemplo: como resultado de tabular una encuesta de tres preguntas, se obtuvieron los siguientes datos:

Pregunta	Valor	0	1	2	3	4	5	total	PP
1	f	0	3	4	6	3	4	20	3,05
	%	0	0,15	0,2	0,3	0,15	0,2		
	P	0	0,15	0,4	0,9	0,6	1		
2	f	2	5	3	5	2	3	20	2,45
	%	0,1	0,25	0,15	0,25	0,1	0,15		
	P	0	0,25	0,3	0,75	0,4	0,75		
3	f	1	3	2	4	6	4	20	3,15
	%	0,05	0,15	0,1	0,2	0,3	0,2		
	P	0	0,15	0,2	0,6	1,2	1		
PT									2,88

Se observa que el puntaje total se ubica en el rango deficiente, por lo tanto, se deberán proponer las acciones que permitan superar ese estado deficiente, procurando trabajar con mayor esfuerzo en los aspectos indagados a través de las las preguntas que obtuvieron un menor puntaje parcial.

ANEXO 4

Ejemplo de la estructura del informe de diagnóstico

Ejemplo de la estructura del informe de diagnóstico

NOMBRE DE LA ENTIDAD: _____

ELABORADO POR: _____

FECHA: _____

- **OBJETO Y ALCANCE:** Se explica el propósito del diagnóstico y el ámbito de aplicación.
- **ANÁLISIS DOFA:** Presenta las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, junto con las estrategias recomendadas fruto del análisis de estos aspectos.
- **IDENTIFICACION DE FACTORES CRITICOS DE ÉXITO:** Contempla los aspectos relevantes que deben considerarse para el buen desarrollo del proyecto de implementación del Sistema.
- **DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** El informe se describe teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTCGP1000:2004. Normalmente se puede realizar la descripción según los capítulos de la norma, en otras ocasiones se utiliza la agrupación de requisitos por temas tales como enfoque al cliente, liderazgo y mejoramiento continuo y enfoque de procesos entre otros.
- **RECOMENDACIONES:** A partir de los hallazgos encontrados durante el diagnóstico, se realizan las recomendaciones para la planificación, diseño e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

