

### FICHA TÉCNICA DE EVALUACIÓN

El elemento de Gestión de la Calidad, esta compuesto por un Indicador de Eficacia y un Indicador de Efectividad, los cuales tienen un peso de 30% y 70% respectivamente.

### DEFINICIÓN DE INDICADORES

El componente de política de **Calidad** comprende dos requerimientos:

**R1 Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad:** se mide a través de los siguientes indicadores:

**I1 - Mantenimiento del SGC:** asociado a las estrategias que de manera sistemática la organización desarrolla para el mantenimiento del SGC, así como para determinar su articulación el Direccionamiento Estratégico, la estructura y las funciones de la entidad. Así mismo, la forma como la entidad socializa los planes, y se ajustan en respuesta a las dinámicas propias y/o por factores externos, igualmente revisa el como la organización determina los planes de mejoramiento institucional, articulando estos con las evaluaciones de desempeño individual, los diagnósticos institucionales sobre necesidades de capacitación, y los planes de mejoramiento individual, con miras a garantizar la competencia, formación y toma de conciencia de los servidores públicos

**I2 - Recursos Humanos:** asociado a identificar la existencia en la entidad de Manuales de Funciones, competencias y requisitos a nivel de empleo, así mismo la forma como la entidad asegura la competencia, formación y toma de conciencia. Se analiza la definición de planes institucionales de capacitación, y la incorporación en los mismos del eje temático de calidad y sus respectivas actualizaciones.

**I3 - Cliente:** relacionado con la caracterización que la organización realiza de los ciudadanos y/o grupos de interés a los que sirve, incluyendo aspectos demográficos, geográficos, de necesidades entre otros, como parte esencial para determinar los requisitos de entrada del SGC, así como las acciones de promoción de los bienes y/o servicios que realiza de cara a los ciudadanos.

**I 4 - Auditorías Internas:** asociado a identificar en la entidad, la existencia de un proceso de auditorías internas planeadas, estructuradas y sistemáticas que permitan determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, y sus acciones de mejora requeridas para su fortalecimiento.

**I5 - Documentación del SGC:** relacionado con la identificación de un proceso de gestión documental que incluye la generación, aprobación, y control de los documentos, como soporte y trazabilidad de la gestión institucional, así como la existencia de un equipo de trabajo que respalde la gestión documental.

**I6 - Adquisición de Bienes y Servicios:** asociado a identificar la existencia del Plan Anual de Adquisiciones y sus respectivas actualizaciones, así como la existencia de procesos e instrumentos que permitan definir con claridad los requisitos de los bienes y/o servicios a adquirir, la verificación del

## Instructivo - Resultados Calidad Vigencia 2014



### DEFINICIÓN DE INDICADORES

**I7 – Procesos y procedimientos:** determina si la organización cuenta con una estructura formal de procesos, y si los mismos, se caracterizaron teniendo en cuenta las competencias legales, las condiciones de la organización, las necesidades de los ciudadanos y/o grupos de interés, así como las condiciones y requisitos de los bienes y/o servicios. Adicionalmente determina si los procesos de la organización han sido objeto de mejoras, en respuesta a acciones correctivas o preventivas, y la efectividad de las mismas.

**I8 – Manual de Calidad:** determina si el manual de calidad contienen los elementos básicos que soporten el Sistema de Gestión de Calidad.

**I9 – Alta Dirección:** relacionado con la forma como la alta dirección define y demuestra el compromiso institucional frente al desarrollo y sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de: la designación de un representante frente al sistema, la definición de la política de calidad, la revisión sistemática (anual) que realiza al SGC, la asignación de roles y responsabilidades, la definición y seguimiento al cumplimiento de los requisitos de calidad y la forma como éstos permiten asegurar la calidad de los bienes y/o la prestación de servicios, y el mejoramiento continuo que realiza al SGC.

**I10 – Productos y Servicios:** asociado a identificar como la organización valida y/o ajusta los requisitos de los bienes y/o la prestación de los servicios, en respuesta a las disposiciones legales, a las necesidades de los ciudadanos y/o grupos de interés, a los cambios del entorno, entre otros. Así mismo, la capacidad de la organización para identificar los bienes y/o servicios prestados calificados como no conformes, realizar su control y manejo para prevenir su uso o entrega no intencionados.

#### **R2 Efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad**

**I11 – Auditorías Internas:** asociado a determinar el nivel de articulación entre las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad y las auditoría realizadas por parte de las oficinas de control interno al Sistema de Control Interno, como base fundamental para la armonización entre ambos sistemas. Así mismo se analiza el nivel de cumplimiento de los planes de auditoría, la socialización de los resultados al interior de la organización y a la ciudadanía, y la forma como los resultados obtenidos se tuvieron en cuenta para la toma de decisiones y la generación e implementación de acciones de mejora.

**I12 – Documentación del SGC:** relacionado con la gestión documental, la forma como a través de los documentos y registros se proporciona una base fundamental para el análisis, la toma de decisiones y las acciones de mejora del SGC.

## DEFINICIÓN DE INDICADORES

**I13 – Cliente:** *determina cómo la organización a partir de los resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos y/o grupos de interés, frente a los a los trámites, y a los bienes y/o la prestación de los servicios que genera, toma decisiones y promueve cambios, en la búsqueda de una mayor satisfacción por parte de éstos frente a la gestión de la entidad.*

**I14 – Procesos y procedimientos:** asociado a identificar cómo la organización valida y actualiza la efectividad de sus procesos frente a cambios en infraestructura, niveles de satisfacción de los ciudadanos y/o grupos de interés, metas institucionales, y productos y/o servicios no conformes, con miras a mejorar la prestación de los servicios.

**I15 – Manual de Calidad:** determina si se realiza de forma sistemática la revisión y actualización del Manual de Calidad, en respuesta a cambios en procesos, riesgos, funciones, requisitos de bienes y/o servicios, productos y/o servicios no conformes.

**I16 – Productos y Servicios:** determinar si se realiza de forma sistemática la identificación y control de los bienes y/o servicios no conformes, y cómo a partir de ellos, se generan acciones de mejora en la producción y control de los mismos.



**En caso de requerir alguna  
aclaración podrá escribir a:  
[webmaster@funcionpublica.gov.co](mailto:webmaster@funcionpublica.gov.co)  
O bien comunicarse a los teléfonos:  
3360686, 2437105 ó 3412120.**