

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

***NTCGP1000:2004
MECI1000:2005
NTC5254***

PRIMERA VERSION. 2007

RODRIGO VILLALBA MOSQUERA
Gobernador

DIOGENES PLATA RAMIREZ
Secretario General

CARLOS HARVEY SALAMANCA FALLA
Jefe Oficina Control Interno

FABIO ESPINOSA SOTO
Gerente de calidad

**PARTICIPARON EN LA ELABORACION DEL
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO
S.G.I.**

CONSTRUCCION DEL MODELO

HECTOR LIZCANO HERNANDEZ
Asesor. Oficina de Control Interno
FABIO ESPINOSA SOTO.
Gerente de Calidad.

COORDINACION GENERAL

Myriam Emil Vargas Cabrera
Ingeniera de Sistemas

GRUPO DE COLABORADORES

Victoria Eugenia Barreiro
Ingeniera Industrial

Lina Paola Sánchez
Ingeniera Industrial

Liliana Constanza Ramírez C.
Administradora de Empresas

Pablo Emilio Gamboa
Administrador de Empresas

Lina María Ramos
Administradora de Empresas

Silvia Ortiz
Ingeniera Industrial

OTRAS ENTIDADES

Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD
Instituto Nacional de Consultaría en Calidad .INALCEC

PRESENTACION

En cumplimiento de lo establecido en las Ley 872 de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público; Decreto 4110 de 2004 por el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004; Ley 87 de 1993 por la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado; Decreto 1599 de 2005 por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano MECI 1000:2005, Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, Ley 909 de 2004 por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública, Decreto 765 de 2005, por el cual se modifica el Sistema específico de Carrera de los empleados de la Gobernación del Huila, Ley 962 de 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos, la Gobernación del Huila expide el presente Modelo, que integra las metodologías, instrumentos, requisitos y definiciones establecidos en las normas citadas, y orienta a la entidad en el diseño, desarrollo e implementación de un **Sistema de Gestión Integrado (SGI)**, que cumple con todos los requerimientos y especificaciones establecidas en las leyes citadas, y cuya adopción y aplicación es obligatoria en todos los niveles jerárquicos de la Gobernación del Huila.

Rodrigo Villalba Mosquera
Gobernador

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	9
1.1.	Generalidades	9
1.2.	Principios rectores y normatividad relacionada al Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Gobernación del Huila	11
1.2.1.	Principios rectores del SGI Gobernación del Huila	11
1.3.	Compatibilidad con otros sistemas de gestión	14
1.4.	Consolidación del modelo marco para el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.	15
2.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SGI GOBERNACION DEL HUILA	15
2.1.	Objeto	15
2.1.1	Objetivo de control de Cumplimiento	15
2.1.2.	Objetivo de control de Estratégico	16
2.1.3.	Objetivo de control de Ejecución	16
2.1.4.	Objetivo de control de Evaluación	16
2.1.5.	Objetivo de control de Información	17
2.2.	Aplicación	17
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	17
4.	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (SGI) DE LA GOBERNACION DEL HUILA	21
4.1.	Requisitos generales	21
4.1.1.	Estructura de procesos del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Gobernación del Huila.	23
4.2.	Gestión documental	24
4.2.1.	Generalidades	24
4.2.1.1.	Componente comunicación pública	25
4.2.1.2.	Comunicación organizacional	25
4.2.1.3.	Comunicación informativa	25
4.2.1.4.	Medios de comunicación	25
4.2.2.	Manuales de la Gobernación	25
4.2.2.1.	Operación y/o calidad	25
4.2.2.2.	De procesos y procedimientos	26
4.2.2.3.	De funciones, requisitos y competencias laborales	26
4.2.3.	Control de documentos	26
4.2.4.	Control de registros	27
5.	CONTROL ESTRATÉGICO Y RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	27
5.1.	Compromiso de la Dirección	27
5.1.1.	Administración de riesgos	28
5.2.	Enfoque al cliente	29
5.3.	Política de gestión institucional	29
5.4.	Planificación y direccionamiento estratégico	29
5.4.1.	Objetivos de gestión del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila	30
5.4.2.	Planificación estratégica del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.	30
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación	31

5.5.1.	Roles, responsabilidad y autoridad	31
5.5.2.	Representante de la Dirección	31
5.5.3.	Comunicación Organizacional	32
5.6.	Revisión por la Dirección	32
5.6.1.	Generalidades	32
5.6.2.	Información para la revisión	32
5.6.3.	Resultados de la revisión	33
6.	GESTION DE LOS RECURSOS	33
6.1.	Provisión de recursos	33
6.2.	Gestión y desarrollo del talento humano	33
6.2.1.	Generalidades	33
6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación	33
6.2.3.	Desarrollo del talento humano	34
6.2.4.	Requisitos relacionados con la gestión del talento humano	34
6.3.	Infraestructura	34
6.3.1.	Medios de comunicación	35
6.4.	Ambiente de trabajo	35
7.	REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO	35
7.1.	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	36
7.2.	Procesos relacionados con el cliente	37
7.2.1.	Determinación de los requisitos para el servicio y/o producto	37
7.2.2.	Revisión de los requisitos de los servicios y/o productos	37
7.2.3.	Información y comunicación con los clientes de la Gobernación del Huila	37
7.2.3.1.	Comunicación pública	38
7.3.	Diseño y desarrollo de nuevos productos y/o servicios	39
7.3.1.	Planificación del diseño y desarrollo	39
7.3.2.	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	39
7.3.3.	Resultados del diseño y desarrollo	40
7.3.4.	Revisión del diseño y desarrollo	40
7.3.5.	Verificación del diseño y desarrollo	40
7.3.6.	Validación del diseño y desarrollo	40
7.3.7.	Control de los cambios del diseño y desarrollo	41
7.3.8.	Diseño y desarrollo de software y/o aplicaciones informáticas	41
7.4.	Adquisición de bienes y servicios	41
7.4.1.	Proceso de adquisición de bienes y servicios	41
7.4.2.	Información para la adquisición de bienes y servicios	41
7.4.3.	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	42
7.4.4.	Manual de contratación administrativa de la Gobernación del Huila	42
7.5.	Producción y prestación del servicio	42
7.5.1.	Control de la producción y de la prestación del servicio	42
7.5.2.	Validación de los procesos de prestación de servicios	43
7.5.3.	Identificación y trazabilidad de los productos o servicios	43
7.5.4.	Custodia de bienes o servicios ajenos a la Gobernación del Huila.	43
7.5.5.	Preservación del producto y/o servicio	43
7.6.	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	44
8.	EVALUACION Y MEJORA	44
8.1.	Generalidades	45
8.1.1.	Autoevaluación	45
8.2.	Evaluación independiente, seguimiento y medición	46
8.2.1.	Satisfacción del cliente	46
8.2.2.	Evaluación independiente y auditoría interna	46

8.2.2.1	Evaluación independiente al sistema de control interno	46
8.2.2.2.	Auditoría interna	47
8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos	47
8.2.4.	Seguimiento y medición del producto o servicio	48
8.3.	Control de producto y/o servicio no conforme	48
8.4.	Análisis de datos e indicadores	48
8.5.	Mejora	49
8.5.1.	Mejora Continua	49
8.5.1.1.	Plan de mejoramiento institucional	49
8.5.1.2.	Planes de mejoramiento funcional	50
8.5.1.3.	Planes de mejoramiento individual	50
8.5.2.	Acción correctiva	50
8.5.3	Acción preventiva	51
ANEXO A	Glosario de términos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004	52
ANEXO B	Glosario de términos del documento marco conceptual del MECI 1000:2005	61
ANEXO C	Glosario de términos de la Norma Técnica NTC 5254 Gestión del Riesgo	65

1. INTRODUCCION

1.1. GENERALIDADES.

El propósito del presente Modelo es mejorar el desempeño de la entidad y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, a la vez que fortalece el control y la evaluación interna, orientando a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del estado.

El Modelo establece el marco conceptual del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Gobernación del Huila. Las metodologías deben ser desarrolladas por la Gobernación del Huila, procedimientos e instructivos que el gobierno establezca, para la implementación de los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Control Administrativo.

En ausencia de tales instrumentos podrán emplearse otros mecanismos, que den respuesta a los requisitos indicados en este modelo.

NTC GP 1000-2004

El modelo del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Gobernación del Huila basado en procesos (Figura 1), ilustra los vínculos entre los diferentes procesos de la entidad; Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la Gobernación del Huila con respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos establecidos en las normas citadas, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

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

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Gobernación del Huila.

Hacer: implementar los procesos.

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

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

NTCGP 1000-2004

Figura No.1: MODELO DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (SGI) DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA BASADO EN PROCESOS

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

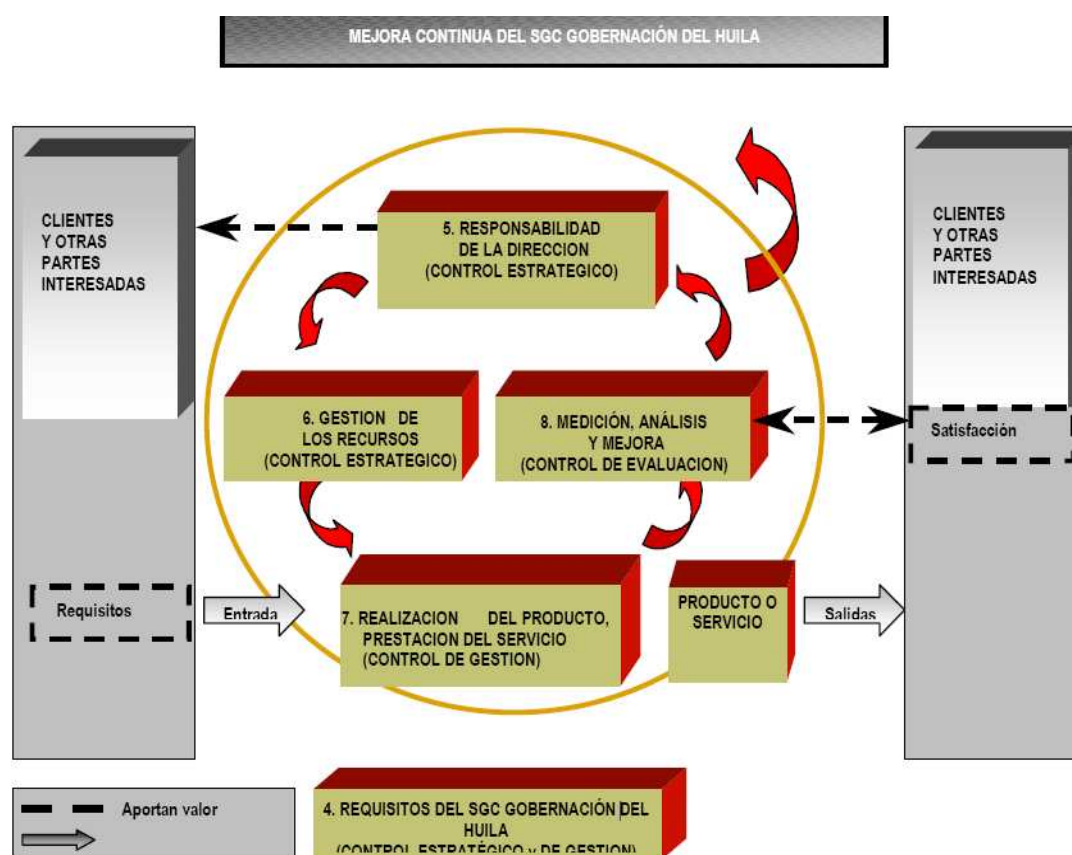


Figura No. 1

Un enfoque de este tipo enfatiza sobre la importancia de:

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

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

Como base para la elaboración de este modelo se ha empleado la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004, no obstante, la implementación del presente modelo permite no sólo el cumplimiento de las normas de calidad (NTCGP 1000:2004 e ISO 9001:2000), sino también el cumplimiento de los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno MECI1000:2005, Ley 962 de 2005 antitrámites y Ley 909 de empleo público.....

NTC GP 1000-2004

Carrera administrativa y gerencia pública, decreto 765 de 2005, sistema específico de carrera de la Gobernación del Huila y demás normas relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

El MECI1000:2005 ha sido estructurado en tres (3) subsistemas, cada subsistema en tres (3) componentes y cada componente a su vez en varios elementos, lo anterior con el propósito de mostrar el nivel de dependencia e integración entre los diferentes componentes del modelo; en el modelo de la Gobernación se utiliza la misma terminología que el MECI únicamente para propósitos conceptuales, sin que esto implique la creación o alteración de la estructura o tamaño de la entidad.

Se hace énfasis especial en la importancia de que el aumento de la satisfacción de los clientes y la mejora en el desempeño de la entidad debe ser la motivación para la implementación del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, y no simplemente la obtención de una certificación con norma internacional, la cual debe verse como un reconocimiento pero nunca como un fin.

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

NTCGP 1000:2004

1.2. PRINCIPIOS RECTORES Y NORMATIVIDAD RELACIONADA AL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO DE LA GOBERNACIÓN DEL HULA

1.2.1 PRINCIPIOS RECTORES DEL SGI GOBERNACIÓN DEL HUILA

Los principios del Modelo del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

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

a. **Enfoque hacia el cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales

son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b. **Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada Gobernación del Huila es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Gobernación del Huila.

NTCGP 1000:2004

c. **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la Gobernación del Huila.

d. **Enfoque basado en los procesos:** En las Entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e. **Enfoque del sistema para la gestión:** El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las Entidades en el logro de sus objetivos.

f. **Mejora continua:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las Entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las Entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** en todos los niveles de la Gobernación del Huila las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h. **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i. **Coordinación, cooperación y articulación:** El trabajo en equipo, en y entre Entidades es importante para el desarrollo de relaciones que benefician a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

MECI1000:2005

j. **Transparencia:** Es hacer visible la gestión de la Gobernación del Huila a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores públicos con los públicos que atiende. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten, tal como lo manda el artículo 2º de la Constitución Política. Para ello, las autoridades administrativas mantienen abierta la información y los documentos públicos, rinden informes a la comunidad y demás grupos de interés sobre los resultados de su gestión.

NTC GP 1000:2004

k. **Responsabilidad:** Capacidad de la Gobernación del Huila para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales del Estado o, en caso de no hacerlo, de hacerse cargo de las consecuencias de su incumplimiento. Se materializa en dos momentos, El primero, al considerar aquellos aspectos o eventos capaces de afectar la gestión de la Entidades estableciendo las acciones necesarias para contrarrestarlos; el segundo, al reconocer la incapacidad personal o institucional para cumplir los compromisos y en consecuencia, indemnizar a quienes se vieran perjudicados por ello.

MECI1000:2005

l. **Moralidad:** Se manifiesta, en la orientación de las actuaciones bajo responsabilidad del Servidor Público, el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de nuestra sociedad.

m. **Igualdad:** Es reconocer a todos los ciudadanos la capacidad para ejercer los mismos derechos para garantizar el cumplimiento del precepto constitucional según el cual "todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica" Los servidores públicos están obligados orientar sus actuaciones y la toma de decisiones necesarias para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado hacia la primacía del interés general.

n. **Imparcialidad:** Es la falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas, a fin de proceder con rectitud, dictaminar y resolver los asuntos de manera justa. Se concreta cuando el Servidor Público actúa con plena objetividad e independencia en defensa de lo público, en los asuntos bajo su responsabilidad a fin de garantizar que ningún ciudadano o grupo de interés se afecte en sus intereses, producto de la actuación de la Gobernación del Huila pública.

o. **Eficiencia:** Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la Gobernación del Huila obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios entregados a la comunidad.

p. **Eficacia:** Grado de consecución e impacto de los resultados de la Gobernación del Huila en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa. Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

q. **Economía:** Se refiere a la austeridad y la mesura en los gastos e inversiones necesarios para la obtención de los insumos en las condiciones de calidad, cantidad y oportunidad requeridas para la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Se operativiza en la medición racional de los costos y en la vigilancia de la asignación de los recursos para garantizar su ejecución en función de los objetivos, metas y propósitos de la Gobernación del Huila.

r. **Celeridad:** Hace referencia a la prontitud, la rapidez y la velocidad en el actuar público. Significa dinamizar la actuación de la Gobernación del Huila con los propósitos de agilizar el proceso de toma de decisiones y garantizar resultados óptimos y oportunos. En aplicación de este principio, los servidores públicos se comprometen a dar respuesta oportuna a las necesidades sociales pertinentes a su ámbito de competencia.

s. **Publicidad:** Es el derecho de la sociedad y de los servidores de la Gobernación del Huila al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información de las autoridades estatales. Es responsabilidad de los gobernantes y gerentes públicos dar a conocer los resultados de su gestión y permitir la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.

t. **Preservación del Medio Ambiente:** Es la orientación de las actuaciones de la Gobernación del Huila, hacia el respeto por el medio ambiente, garantizando condiciones propicias al desarrollo de la comunidad. Cuando el hacer de una Gobernación del Huila pueda tener un impacto negativo en las condiciones ambientales, es necesario valorar sus costos y emprender las acciones necesarias para su minimización.

u. **Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

v. **Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la Gobernación del Huila, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

x. **Autogestión.** Es la capacidad institucional de la Gobernación del Huila, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

NTC GP 1000:2004 Y NOTAS DE LA MEMORIA¹

1.3. COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN.

El modelo del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Gobernación del Huila es un sistema que integra los Sistemas de Gestión de la Calidad, Control Interno, Desarrollo Administrativo y Gestión de Riesgos, por lo que debe dar respuesta a los requisitos establecidos en cada uno. Es posible la adaptación del actual sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, para que cumpla con los requisitos del presente modelo; para ello, la entidad deberá realizar una evaluación sobre la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos de control definidos, a fin de establecer el diseño, desarrollo o grado de ajuste necesarios para su implantación y mejora.

Igualmente, se da respuesta a los requerimientos de la Ley 909 de 2004, Ley 962 de 2005 (antitrámites) y la normativa relacionada con el Control Social y Participación Ciudadana; todo en conjunto para lograr que la Gobernación del Huila cumpla eficazmente con la labor encomendada por el Gobierno Nacional.

¹ Numeral. 1.3 MECI1000:2005 (Compatibilidad con otros sistemas de gestión)

1.4. CONSOLIDACIÓN DEL MODELO MARCO PARA EL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA.

En la redacción del presente modelo, se ha tenido en cuenta el siguiente orden:

1. Se ha tomado como base, la redacción de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.
2. Cuando un requisito de la norma NTCGP 1000:2004 es complementado, desarrollado o explicado, por otro contenido en la norma MECI 1000:2005, se hace la observación de su procedencia en un pie de página, iniciando con la palabra “Concordancia”, seguida del requisito MECI, así: “Concordancia con MECI. Marco conceptual. 1.2.2 de este modelo”.
3. Cuando la norma MECI 1000:2005 incluye requisitos, o información necesaria o complementaria para desarrollar un requisito, que no aparece en la NTCGP 1000:2004, se ha incluido dicho contenido, o parte de él, haciendo la referencia de su procedencia, en pie de página, así: “MECI. Marco conceptual. 1.2.2 de este modelo”.
4. Cuando un requisito ha sido considerado en las dos normas, se ha tenido en cuenta en la redacción, el incluir todas las características relacionadas en ellos. (Extensión), sin que se pierda el sentido del requerimiento; en este caso, no aparece referencia alguna.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SGI GOBERNACIÓN DEL HUILA².

2.1. OBJETO

Este modelo especifica los requisitos del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite:

NTC GP 1000:2004

Especificar los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Gobernación del Huila

MECI1000:2005

Especifica los requisitos para un sistema de control interno aplicable a entidades obligadas por la Ley 87 de 1993, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad pública.

MECI 1000. 2005

2.1.1. Objetivo de control de Cumplimiento. Constituye objetivo de control al cumplimiento de la función administrativa de la Entidad Pública los siguientes:

- a). Establecer las acciones que permitan a la Entidad garantizar el cumplimiento de las funciones a su cargo, con base en el marco legal que le es aplicable.

² Numeral. 2.1 (NTCGP1000:2004) y numeral. 2 (MECI1000:2005)

b). Determinar el marco legal que le es aplicable a la Entidad, con base en el principio de autorregulación.

c). Diseñar los procedimientos de verificación y evaluación que garanticen el cumplimiento del marco legal aplicable.

MECI. 1000.2005

2.1.2. Objetivo de control Estratégico. Constituye objetivos de control Estratégico de la Entidad Pública los siguientes:

a). crear conciencia en todos los servidores públicos sobre la importancia del control, mediante la generación y mantenimiento de un entorno favorable que permita la aplicación de los principios del Modelo Estándar de Control Interno.

b). Establecer los procedimientos que permitan el diseño y desarrollo organizacional de la Entidad de acuerdo con su naturaleza, características y propósitos que le son inherentes.

c). Diseñar los procedimientos necesarios, que permita a la Gobernación del Huila cumplir la misión para la cual fue creada y proteger los recursos que se encuentran bajo su custodia, buscando administrar en forma diligente los posibles riesgos que se puedan generar.

MECI.1000.2005

2.1.3. Objetivo de control de Ejecución. Constituyen objetivos de control de Ejecución de la Entidad Pública los siguientes:

a). Determinar los procedimientos de prevención, detección y corrección que permitan mantener las funciones, operaciones y actividades institucionales en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y economía.

b). Velar porque todas las actividades y recursos de la Entidad estén dirigidos hacia el cumplimiento de su misión.

c). Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la misión y la rendición de cuentas a la comunidad.

d). Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa a fin de dar a conocer la información que genera la Entidad Pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

2.1.4. Objetivo de control de Evaluación. Constituye objetivos de control de evaluación de la Entidad Pública los siguientes:

a). Garantizar la existencia de mecanismos y procedimientos que permitan en tiempo real, realizar seguimiento a la gestión de la entidad por parte de los diferentes niveles de autoridad, permitiendo acciones oportunas de corrección y de mejoramiento.

b). establecer los procedimientos de verificación y evaluación permanentes del control interno.

c). Garantizar la existencia de la función de Evaluación Independiente de las oficinas de control interno, auditorías internas o quien haga sus veces sobre la Entidad Pública, como mecanismo de verificación a la actividad del control interno.

d). Proporcionar el mejoramiento continuo del control interno y de la gestión de la Entidad, así como de su capacidad para responder efectivamente a los diferentes grupos de interés.

e). Establecer los procedimientos que permitan integrar las observaciones de los Órganos de Control Fiscal, a los planes de mejoramiento establecidos por la entidad.

MECI.1000.2005

2.1.5. Objetivo de control de Información. Constituyen objetivos de control a la información de la Entidad Pública los siguientes:

a). establecer los procedimientos necesarios para garantizar la generación de información veraz y oportuna.

b). Establecer los procedimientos que permitan la generación de la información que por mandato legal, le corresponde suministrar a la Gobernación del Huila a los Órganos de control externos.

c). Garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la Gobernación del Huila

d). Garantizar el suministro de la información veraz y oportuna para el proceso de rendición de Cuentas Públicas.

NTC GP 1000:2005

2.2. APLICACIÓN.

Los requisitos de este modelo deben ser aplicados por todos los servidores públicos de la Gobernación del Huila; cuando uno o varios requisitos no se puedan aplicar debido a la naturaleza de una administración en particular y/o de su producto o servicio, pueden considerarse para su exclusión. Las exclusiones, están restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7, y tales exclusiones no deben afectar la capacidad o responsabilidad de la Gobernación del Huila para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los legales que le son aplicables.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES³.

La Gobernación del Huila podrá conformar un glosario de términos y definiciones, considerando la siguiente jerarquía:

a. Las establecidas por el gobierno, en normas que son de obligatorio cumplimiento. (Leyes, Decretos, Resoluciones, otros).

b. Las establecidas en Normas técnicas.

³ Anexo. (Incluye glosario de todas las normas)

c. Las definidas internamente por la entidad.

d. Las utilizadas normalmente en la ejecución de las funciones y actividades. (Costumbre comercial o laboral).

Los términos y definiciones aplicables para el propósito de este documento, se indican en anexo aparte, teniendo en cuenta las siguientes fuentes:

1. Norma de calidad NTCGP 1000:2004
2. De la Ley 594 de 2000.
3. Términos y definiciones del anexo MECI 1000:2005
4. Glosario de términos del documento marco conceptual del MECI1000:2005.
5. Glosario de términos de riesgos de la Norma Técnica Colombiana NTC 5254 2004-05-31
6. Términos relacionados con la carrera administrativa de la Gobernación del Huila.

NOTA 1. Los servidores públicos de la Gobernación del Huila deben acoger los términos y definiciones del presente modelo.

NOTA 2. Para facilitar su consulta, el glosario de términos y definiciones está organizado en orden alfabético, y podrá ser publicado en la página Web y en la intranet de la entidad.

MODELOS DE REFERENCIA QUE SOPORTAN EL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (SGI) DE LA GOBERNACION DEL HUILA

Figura A: MODELO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD⁴

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 esta se desarrolle de manera sistemática y armónica, entendido este desarrollo como el logro de la mayor satisfacción social de las necesidades de la comunidad.

Además, es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios.

⁴ NTCGP1000:2004

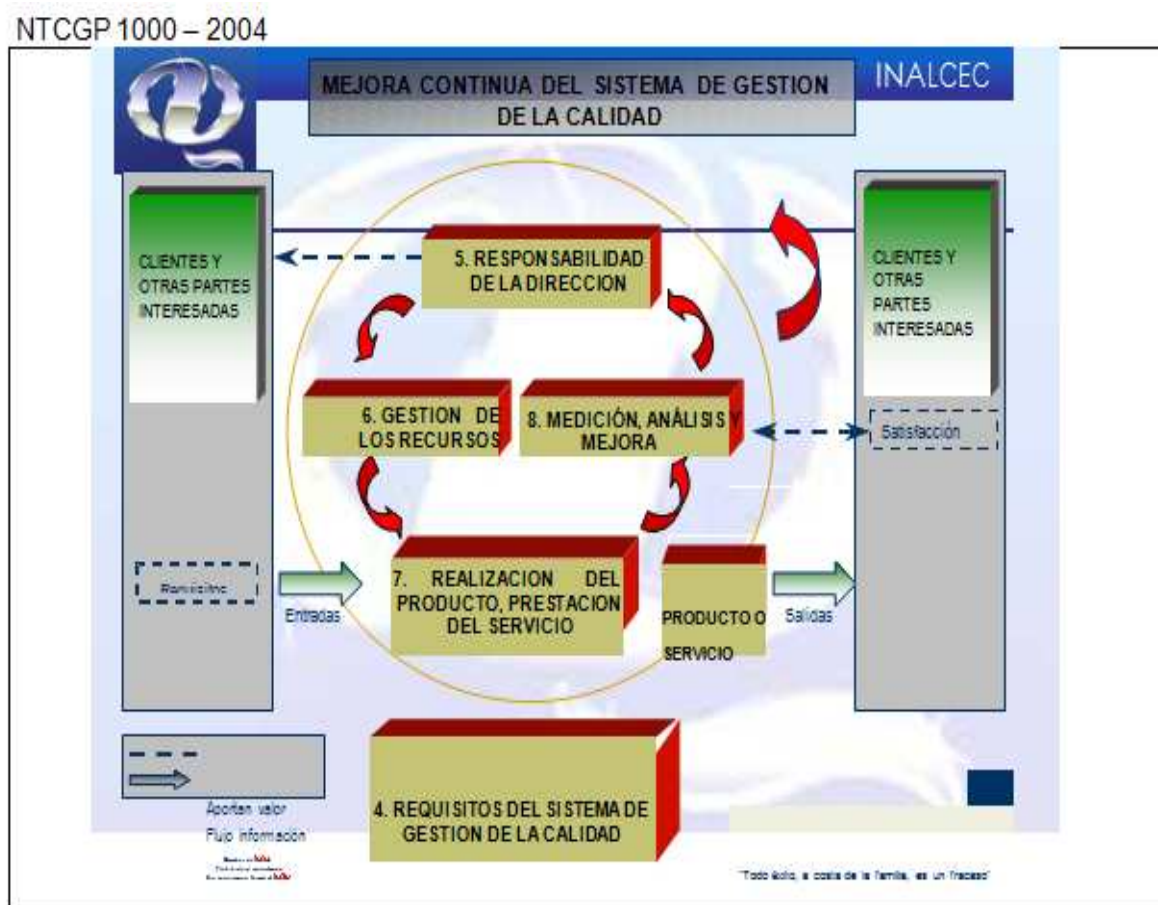


Figura A

Figura B: MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI1000:2005⁵

El nuevo Modelo Estándar de Control Interno que se establece para las entidades del estado proporciona una **estructura** para el control a la Estrategia, la Gestión y la Evaluación en las entidades del estado, cuyo propósito es orientar hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines del estado.

Además, busca unificar los criterios y parámetros básicos de Control Interno para las entidades del estado, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de instrumentar una función administrativa del estado, eficiente, eficaz, transparente y efectiva en el cumplimiento de sus fines sociales.

MECI1000:2005

⁵ MECI1000:2005



Figura B

Figura C: MODELO ADMINISTRACION DE RIESGOS O GERNCIA DE RIESGOS

El estudio y manejo de los riesgos no es un tema nuevo, actualmente la dirección moderna concibió una disciplina denominada “Administración de Riesgos” que es una función de muy alto nivel dentro de la organización para definir un conjunto de estrategias que a partir de los recursos (físicos, humanos y financieros) buscan, en el corto plazo mantener la estabilidad financiera de la empresa, protegiendo los activos e ingresos y, en el largo plazo, minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de dichos riesgos. Para el Estado Colombiano, el Decreto 1537 de 2001 establece en el artículo 4º que todas las entidades de la Administración Pública deben contar con una política de Administración de Riesgos tendiente a darle un manejo adecuado a los riesgos, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.



Figura C

NTCGP 1000: 2004 Y NOTAS DE LA MEMORIA.

4. SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (SGI) DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA

4.1. REQUISITOS GENERALES.

La Gobernación del Huila de establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión integrado (SGI) que integren los sistemas de Gestión de Calidad, Control Interno, Riesgos y Desarrollo Administrativo, establecidos en las normas correspondientes, y mejora continua su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos establecidos en este documento.

NTCGP 1000:2004 Y MECI1000:2005 NOTAS DE LA MEMORIA

La Gobernación del Huila; definió una estructura organizacional, que integra y articula los cargos, las funciones, las relaciones, y los niveles de responsabilidad y autoridad.⁶

⁶ Concordancia con el MECI1000:2005. Marco conceptual. 1.2.3

NTCGP 1000:2004 Marco conceptual

- a). Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado.
- b). Determinar la secuencia e interacción de estos procesos, teniendo en cuenta el siguiente orden: proceso, subprocesos, procedimientos, actividades, tareas y normogramas⁷.
- c). Determinar las actividades, criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes.
- d). Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e). Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f). Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, e
- g). Identificar y diseñar, con la participación de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, el contexto estratégico, los riesgos, su análisis y valoración, así como los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes, en las materias y funciones que le competen a la Gobernación del Huila⁸.

NTCGP 1000: 2004

La Gobernación del Huila debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos establecidos en este modelo.

En los casos en que la Gobernación del Huila opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, se deben controlar tales procesos. La responsabilidad sobre el control de los procesos entregados a terceros debe estar identificada dentro del Modelo del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

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

Igualmente, debe tenerse en cuenta el procedimiento establecido por el gobierno, para la adopción y simplificación de trámites.

NOTA: En los literales b, c, d y e, Numeral 4.2.1 de este modelo, se identifican los siguientes elementos, que conforman el componente “Actividades de Control”⁹.

⁷ Concordancia con el MEC1000:2005. Marco conceptual. 2.1.2

⁸ Concordancia con el MEC1000:2005. Marco conceptual. 1.3.1; 1.3.2; 1.3.3; 1.3.4; 2.1.3

⁹ MEC1000:2005. Marco conceptual. **2.1**

- Políticas de operación. y/o gestión (Véase numeral 5.3 de este modelo).
- Procedimientos.
- Controles.
- Indicadores. (Véase numeral 8.4 de este modelo).
- Manual de operación. (Véase numeral 4.2.2. de este modelo).

4.1.1. ESTRUCTURA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (SGI) DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA.

Figura 2: MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (SGI) DE LA GOBERNACION DEL HUILA.

El mapa de procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, se encuentra las actividades de la entidad, organizadas en procesos, cuya secuencia e interacción conforma el Mapa de procesos del Sistema de Gestión Integrado (SGI). Estos procesos se encuentran clasificados en:

- a). Procesos estratégicos
- b). Procesos misionales, y
- c). Procesos de apoyo.
- d) Procesos de evaluación

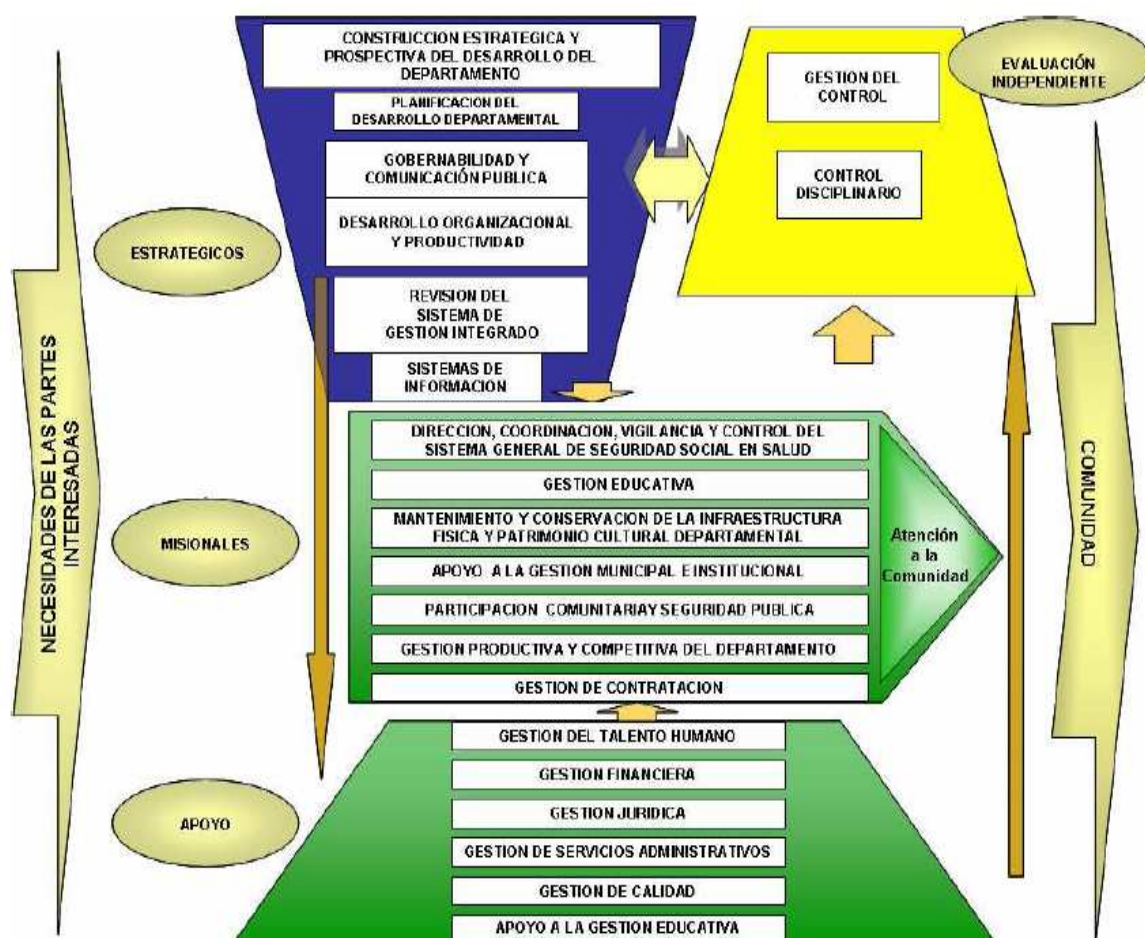


Figura No. 2

4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.

4.2.1. GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, debe incluir:

- Declaraciones documentadas de la política de gestión y de los objetivos de gestión.
- Manuales en los cuales se detallen los procesos y los procedimientos, las funciones, requisitos y competencias laborales requeridas para el ejercicio de los cargos, y las reglas de actuación que formalicen el comportamiento de los servidores públicos.
- Los procedimientos documentados requeridos en este documento.

d). Los documentos requeridos por la Gobernación del Huila para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y

e). Los registros requeridos indicados en este documento (véase el numeral 4.2.4 de este modelo).

MECI1000:2005

4.2.1.1. Componente comunicación pública¹⁰ Conjunto de elementos de control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad Pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

4.2.1.2. Comunicación organizacional¹¹. Elemento de control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la Entidad Pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia la cuales se enfoca el accionar de la Entidad.

4.2.1.3. Comunicación informativa¹² Elemento de control, que garantiza la difusión de información de la Entidad Pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés y externos.

4.2.1.4. Medios de comunicación¹³ Elementos de control, que se constituyen por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la Entidad Pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

NOTA 1. Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" en este documento, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento.

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

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

NOTA 4. La Gobernación del Huila debe configurar su estructura documental, y aplicar en ella los requisitos previstos en este numeral.

NTCGP1000:2005

4.2.2. MANUALES DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA.

NTCGP.1000.2004.MECI.1000.2005

4.2.2.1. Operación y/o Calidad

¹⁰ Componente comunicación pública (2.3).

¹¹ Comunicación organizacional (2.3.1)

¹² Comunicación informativa (2.3.2).

¹³ Medios de comunicación (2.3.3).

La Gobernación del Huila debe establecer, estandarizar y mantener un instrumento que contenga y regule la forma de llevar a cabo sus operaciones, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permita el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, todo bajo un lenguaje común a los servidores públicos que incluya:

- a). El alcance del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase el numeral 2.2 de este modelo),
- b). Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, o referencia a los mismos, y
- c). Una descripción de la interacción entre los procesos.

4.2.2.2. De Procesos y Procedimientos¹⁴.

La Gobernación del Huila debe establecer un documento que de respuesta a los literales c) y d) del numeral 4.2.1 de este modelo

4.2.2.3. De funciones, requisitos y competencias laborales¹⁵.

La Gobernación del Huila debe ajustar el manual específico de funciones y requisitos, que incluya el contenido funcional de los empleos, las competencias comunes a los servidores públicos y las comportamentales, las competencias funcionales y los requisitos de estudio y experiencia de acuerdo con lo establecido en las normas que para el efecto expida el Gobierno Nacional.

4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS.

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila deben controlarse.

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

- a). Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, verificando que estos cumplan con los requisitos de normalización y estándares establecidos por la entidad.
- b). Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c). Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d). Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e). Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;

¹⁴ Meci 2.1.2 procedimientos

¹⁵ Ley 909

f). Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y

g). Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Igualmente, la Gobernación debe identificar e implementar las disposiciones legales que sean aplicables sobre el control de los documentos.

NOTA. No puede crearse ningún documento sin el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Gobernación del Huila.

4.2.4. CONTROL DE REGISTROS

Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse, de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

La entidad debe identificar e implementar las disposiciones legales que le sean aplicables sobre el control de los registros.

NTCGP 1000: 2004

5. CONTROL ESTRATÉGICO Y RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

La Gobernación del Huila debe identificar los componentes y elementos de control necesarios, que le permitan dar cumplimiento a sus objetivos de carácter estratégico, y proporcionen a la entidad:

MECI1000:2005

1. Un entorno favorable al control. (**Ambiente de control**, véase numeral 6.4 de este modelo).

2. Los parámetros estratégicos que definen la operación de la entidad. (**Direccionamiento estratégico**, véase numeral 5.4 de este modelo).

3. La protección de los recursos ante los posibles riesgos que los afecten. (**Administración de riesgos**, véase numeral 5.1 NTC 5254).

Los anteriores componentes, conforman el subsistema de control estratégico.

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

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

MECI1000:2005

- f). La determinación y comunicación de un código o documento orientador de los acuerdos, compromisos o protocolos éticos¹⁶.
- g). La implantación de un estilo de dirección orientado a las necesidades de los grupos de interés y hacia los fines esenciales del estado.¹⁷
- h). La administración de los riesgos, mediante la conformación de comités, equipos, o grupos de trabajo, con funciones y responsabilidades definidas, relacionadas con la identificación del contexto estratégico, de los posibles riesgos, su análisis, valoración y promulgación de políticas para su administración .¹⁸(Véase numeral 4.1 de este modelo).

MECI1000:2005, NTC 5254

5.1.1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS¹⁹.

La Gobernación del Huila debe emprender las acciones necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales, y la protejan de los efectos ocasionados por su ocurrencia, mediante:

1. El análisis de los aspectos externos e internos que impliquen una exposición de la entidad al riesgo. (Contexto estratégico, véase numeral 4.1.4 NTC 5254)²⁰.
2. El reconocimiento de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos de gestión de la entidad. (Identificación de los riesgos, véase numeral 4.2.1 NTC 5254).
3. La estimación del grado de exposición de la entidad ante los riesgos que puedan afectarla, (Análisis de riesgos, véase numeral 4.3.1 NTC 5254).

¹⁶ Mec1 1.1.1

¹⁷ Mec1 1.1.3

¹⁸ Mec1 1.3

¹⁹ Mec1; Componente administración del riesgo 1.3

²⁰ NTC 5254; 4.1

4. La evaluación del impacto de los riesgos sobre la gestión de la entidad, (Valoración de los riesgos, véase numeral 4.1 g de este modelo).

5. La priorización de las medidas de respuesta ante los riesgos por parte de la entidad, (Políticas de administración de riesgos, véase numeral 5.3, política de gestión de este modelo)²¹.

Los anteriores elementos constituyen el componente “Administración de riesgos”.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE.

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

5.3. POLÍTICA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.

La alta dirección debe asegurarse de que las políticas de gestión para el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila:

- a). Son adecuadas a la misión de la Gobernación del Huila;
- b). Son coherentes con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos;
- c). Incluyen un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, y dentro del marco de su misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;
- d). Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de gestión de entidad.
- e). Se comunican a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la Gobernación del Huila y son entendidas por ellos, y se revisan para su adecuación continua.
- f). se revisa para su adecuación continua

MECI1000:2005 – NTCGP1000:2004

5.4. PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Gobernación del Huila debe determinar los parámetros y lineamientos necesarios que la orienten hacia el cumplimiento de sus objetivos y propósitos, mediante:

- a). La elaboración de los planes y programas requeridos para desarrollar la función que la Constitución y la ley fijan a la entidad, en consonancia con las necesidades de la comunidad a la que atiende. (Planes y programas, véase numeral ²² (1.2.1).

²¹ Código de buen Gobierno

²² Mecí 1.2.1

b). El diseño de un modelo de operación que facilite la gestión de la entidad mediante la armonización de la función constitucional y legal con el conjunto de planes, programas y proyectos. (Modelo de operación, véase numeral 1.2.2.)²³.

c). La conformación de la estructura organizacional requerida para dar cumplimiento a los lineamientos dados en los elementos anteriores. (Estructura organizacional, véase numeral 1.2.3)²⁴.

Los elementos enunciados, constituyen el componente “Direccionamiento estratégico”, que debe revisarse periódicamente para ajustarse a los cambios del entorno y al desarrollo de competencias al interior de la institución.

5.4.1. OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA.

NTCGP.1000.2004

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

La alta dirección debe considerar el marco legal que la circunscribe, los recursos financieros, humanos, operacionales con los que cuenta, para el establecimiento y posterior revisión de los objetivos de gestión del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

Igualmente, la Gobernación del Huila debe tener en cuenta los objetivos específicos relacionados con cada elemento y componente del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

5.4.2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA.

La alta dirección debe modelar la proyección de la entidad a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y resultados previstos, mediante el establecimiento de planes y programas, de modo que se asegure que:

a) La planeación del diseño e implementación del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, y con los objetivos de gestión del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila , y

b) Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila cuando se planifican e implementan cambios en éste.

La Gobernación del Huila podrá hacer uso de metodologías de planificación o herramientas de gerencia estratégica, siempre y cuando estas garanticen el cumplimiento de los requisitos señalados en los literales (a) y (b).

²³ Meci 1.2.2

²⁴ Meci 12.3

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1. ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas, y son comunicadas dentro de la Gobernación del Huila, pues aunque el sistema es responsabilidad de todos los servidores que integran la entidad, existen niveles de la organización que tienen mayor responsabilidad frente a su existencia y efectividad, y que juegan roles específicos en el diseño, implementación, ejecución y evaluación del mismo.

Debe establecerse claramente la responsabilidad y autoridad en los siguientes niveles:

- a) Directores y/o Gerentes Públicos.
- b) Directores, Secretarios, Jefes de Dependencia, Contador.
- c) Servidores Públicos de la Entidad.
- d) Comité Directivo de Calidad y Control Interno.
- e) Comité Operativo de Calidad y Control interno.
- f) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a). Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.
- b). Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, y
- c). Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Gobernación del Huila.

NOTA El representante de la dirección actuará bajo las políticas establecidas por el Comité Directivo de Calidad y Control Interno y su responsabilidad puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

NTCGP.1000.2004 Y MECI.1000.2005.

5.5.3. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL²⁵.

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Gobernación del Huila y de que ésta se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación, orientando la difusión de políticas y la información generada hacia y desde los funcionarios al interior de la entidad para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

5.6.1. GENERALIDADES.

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

La revisión debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, incluidas las políticas y los objetivos de gestión.

NOTA La frecuencia de la revisión debería determinarse en función de las necesidades de la Gobernación del Huila; debería realizarse cuando la información de entrada para el proceso de revisión pueda proporcionar resultados que permitan determinar oportunamente la conveniencia, la adecuación, la eficacia, efectividad y eficiencia del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

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

5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.

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

- a) Resultados de auditorias.
- b) Retroalimentación del cliente.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.
- g) Recomendaciones para la mejora.
- h) Riesgos actualizados e identificados para la Gobernación del Huila. (Véase numeral NTC5254)²⁶.

²⁵ Mec 2.3.1

- i) Recomendaciones de los organismos de control y del defensor del contribuyente.
- j) Gestión adelantada frente a las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias de los contribuyentes.

5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

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

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

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.

La Gobernación del Huila debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Modelo del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos.
- c) La producción de información, orientada a soportar la toma de decisiones en cada nivel de la entidad.²⁷

6.2. GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.

6.2.1. GENERALIDADES

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

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.

La Gobernación del Huila debe:

- a) Determinar la competencia laboral necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio, o que impacten en el local de trabajo;
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades;

²⁶ NTC 5254 (4.1)

²⁷ Mec 2.2.1 y 2.2.2

c) Evaluar las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

d) Asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de gestión, y

e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4 de este modelo).

6.2.3. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.²⁸

MECI.1000.2005

Con el fin de propender por el desarrollo del talento humano, la Gobernación del Huila debe:

a) Facilitar el mejoramiento de las capacidades y habilidades de los servidores públicos, requeridas para el logro de los propósitos institucionales.

b) Asegurarse que los servidores públicos de la Gobernación del Huila, son competentes para el ejercicio de las funciones propias de la entidad, mediante la definición de las políticas y procedimientos de selección y desarrollo de personal, de acuerdo con los lineamientos establecidos por las leyes vigentes.

c) incorporar los principios de justicia, equidad y transparencia dentro de las políticas de administración del talento humano, al realizar los procesos de selección, inducción, formación y capacitación de los servidores públicos de la entidad.

d) Facilitar a los servidores públicos, la comprensión de los fines de la Gobernación del Huila, con el fin de hacerlos más competentes para cumplir con su propósito.

e) Tener presente el mérito, la competencia y la capacitación requerida para el cargo, en el momento de seleccionar, nombrar y promover a los servidores públicos de la entidad.

6.2.4. REQUISITOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO²⁹.

MECI.1000.2005

La entidad debe identificar e implementar las disposiciones legales que le sean aplicables relacionadas con la gestión integral del talento humano.

6.3. INFRAESTRUCTURA.

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

²⁸ Mecí 1.1.2

²⁹ Mecí 1.1.2

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos y sistemas de información, (tanto *hardware* como *software*), y
- c) Servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

6.3.1. MEDIOS DE COMUNICACIÓN.³⁰

MECI.1000.2005

La Gobernación del Huila debe disponer de medios de comunicación permanentes y eficaces, para que todos los grupos de interés de la organización conozcan lo que se planea y se ejecuta y puedan realizar el seguimiento correspondiente, permitiendo además, la retroalimentación que genera unidad de criterio, de convicción o de mejoramiento, según el caso.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.

NTCGP.1000.2004

La gobernación del huila debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y facilitar el control:

MECI1000:2005

- a). La autorregulación al comportamiento ético de los servidores públicos. (Acuerdos, compromisos o protocolos éticos, véase numeral 5.1 de este modelo).
- b). La definición de políticas prácticas de desarrollo humano. (Desarrollo del talento humano, véase numeral 6.2.3 de este modelo).
- c). La caracterización del estilo de dirección que favorezca el control de la entidad y la transparencia de su gestión, (Estilo de dirección, véase numeral 5.1 de este modelo).

Los elementos enunciados, constituyen el componente “Ambiente de control”.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Gobernación del Huila debe asegurar el control a la ejecución de los procesos de la entidad, orientándola a la consecución de los resultados, productos y servicios necesarios para cumplir su misión y sus objetivos institucionales, de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley, sus reglamentos y las reglas propias de autorregulación de la organización.

Deben establecerse las reglas, acciones, métodos, procedimientos e instrumentos necesarios que aseguren:

³⁰ Mecí 2.3.3

- a). El logro de los objetivos institucionales mediante el uso racional de los recursos y la estandarización de las operaciones, funciones y actividades necesarias para su cumplimiento. (Actividades de control, véase numeral 4.1).
- b). La orientación de las acciones hacia los resultados, las metas y los objetivos.
- c). La información oportuna y confiable para la toma de decisiones y para el cumplimiento de obligaciones ante los diferentes niveles el estado y grupos de interés. (Información, véase numeral 2.2 Mecí)³¹.
- d). La transparencia de la gestión a través de procesos de comunicación internos y externos que la acerquen a los diferentes grupos de interés. (Comunicación pública, véase numeral 2.3 Mecí)³².

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

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

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

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

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

NOTA 1. Un documento que especifica los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila (incluidos los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio) y los recursos que deben aplicarse a un producto, servicio, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad.

³¹ Mecí 2.2

³² Mecí 2.3

NOTA 2. La Gobernación del Huila también puede aplicar los requisitos citados en el numeral (7.3 de este modelo) para el desarrollo de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA EL SERVICIO Y/O PRODUCTO.

La Gobernación del Huila debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta;
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la Gobernación del Huila.

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS.

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

- a) Están definidos los requisitos del producto y/o servicio;
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y
- c) La Gobernación del Huila tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

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

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

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

7.2.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA.

La Gobernación del Huila debe determinar e implementar disposiciones eficaces de información y comunicación con los clientes, internos, externos y otros grupos de interés, relativas a:

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

Las disposiciones deben considerar los siguientes aspectos:

Información.³³

La información producida por la entidad debe facilitar la operación de la entidad y el control de los procesos, al garantizar que el manejo de los datos e informes requeridos para su gestión son útiles, oportunos y confiables, por lo que debe identificarse dos tipos de información:

- a) **Información primaria.** Es la proveniente de los diferentes grupos de interés de la Gobernación del Huila y en forma especial de la comunidad pública, que debe obtenerse, procesarse y mantenerse, y que se convierte en insumo para la planeación, la operación de la entidad y los procesos de toma de decisiones en todos los niveles de la entidad.
- b) **Información secundaria.** Se relaciona con los informes que se procesan al interior de la entidad, tomando como base la información primaria y aquella que se deriva de su operación interna, garantizando la toma de decisiones y el cumplimiento de obligaciones de información ante los diferentes grupos de interés.
- c) **Sistemas de información.** Necesarios para permitir la captura, procesamiento y reporte de la información primaria y secundaria de manera oportuna y exacta para soportar la planificación, la operación, el control y la información de la entidad. ²⁸ (véase numeral 6.1 de este modelo).

Los tres elementos anteriores constituyen el llamado “Componente Información”.

7.2.3.1. Comunicación Pública.

MECI1000:2005

La Gobernación del Huila debe identificar la información pública a ofrecer a los diferentes grupos de interés internos y externos de la entidad, por lo que debe contar con los medios y mecanismos adecuados de comunicación, que permitan que la información llegue efectivamente a los públicos a los que va dirigida.

En la comunicación pública, deben identificarse los siguientes elementos:

- a). Comunicación organizacional. Aquella que garantiza la coordinación de las acciones través de la divulgación de las políticas y de la información generada internamente y

³³ Meci 2.2

contribuye a mantener presente el compromiso de los servidores públicos alrededor de la rectitud en el obrar y la transparencia de la gestión. (Véase numeral 5.5.3 de este modelo).

b). Comunicación informativa. Aquella que favorece la rendición de cuentas a la comunidad y propicia el respeto por lo público, mediante la divulgación de información hacia los diferentes grupos de interés externos, además facilita la labor de los diferentes organismos de control del estado y el control ciudadano.

c). Medios de comunicación. Garantizan la circulación amplia y focalizada de la información hacia los diferentes grupos de interés, mediante la utilización de los mecanismos necesarios que faciliten la comunicación del mensaje institucional. (Véase numeral 6.3.1 de este modelo).

La entidad debe identificar e implementar las disposiciones legales que le sean aplicables, que contribuyan a una efectiva comunicación con los clientes y otros grupos de interés, como es el caso de la ley 962 de 2005, antitramites.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.

7.3.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

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

Durante la planificación del diseño y desarrollo la Gobernación del Huila debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

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

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

7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.

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

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

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3. RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

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

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

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

7.3.4. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

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

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

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

7.3.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

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

7.3.6. VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para asegurarse de que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.

Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto y/o servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4 de este modelo).

7.3.7. CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros.

Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4 de este modelo).

7.3.8. DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE Y/O APLICACIONES INFORMÁTICAS.

Cuando la entidad diseñe y desarrolle sistemas de información, software, u otras aplicaciones informáticas, podrá hacer uso de metodologías y métodos de trabajo para proyectos de software.

Nota: La producción intelectual que se origine en la organización será de propiedad exclusiva de esta.

7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

7.4.1. PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

La Gobernación del Huila debe asegurarse 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. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre:

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

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

Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas (véase el numeral 4.2.4 de este modelo).

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

7.4.2. INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

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

- a) requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b) requisitos para la calificación del personal, y
- c) requisitos del sistema de gestión de la calidad.

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

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS.

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

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

7.4.4. MANUAL DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GOBERNACIÓN DEL HUILA.

La Gobernación del Huila podrá expedir un manual interno de contratación administrativa, para aquellas situaciones administrativas específicas que no requieren los requisitos establecidos en la ley 80 de 1.993, Estatuto General de Contratación Pública; en todo caso, la entidad debe acogerse a lo estipulado en la normatividad vigente.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición,
- f) la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega,

g) los riesgos de mayor probabilidad.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

La Gobernación del Huila debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté en uso o se haya prestado el servicio.

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

La Gobernación del Huila debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos, cuando sea aplicable:

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

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS.

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

La Gobernación del Huila debe identificar el estado del producto y/o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio (véase el numeral 4.2.4 de este modelo).

7.5.4. CUSTODIA DE BIENES O SERVICIOS AJENOS A LA GOBERNACIÓN DEL HUILA.

La Gobernación del Huila debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. Debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado (véase el numeral 4.2.4 de este modelo) y su estado comunicado al cliente.

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO.

La Gobernación del Huila debe preservar la conformidad del producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir, según sea aplicable, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto y/o servicio.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION

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

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

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

- a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.,
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la Gobernación del Huila debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. Se deben tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado y deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase el numeral 4.2.4 de este modelo).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse nuevamente cuando sea necesario.

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

8. EVALUACIÓN Y MEJORA.

La Gobernación del Huila debe valorar en forma permanente la eficiencia, eficacia efectividad de sus procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias, generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento y valorar la efectividad del control interno de la entidad.

8.1. GENERALIDADES.

La Gobernación del Huila debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, autoevaluación, evaluación independiente, planes de mejoramiento y mejora necesarios para

- a) demostrar la conformidad del producto y/o servicio,
- b) asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila y
- c) mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

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

MECI1000:2005

Dicha valoración debe realizarse considerando los siguientes procesos:

- a) Autoevaluación. (Véase numeral 8.1.1 de este modelo).
- b) Evaluación independiente. (Véase numeral 8.2 de este modelo).
- c) Planes de mejoramiento. (Véase numeral 8.5.1 de este modelo).

En la autoevaluación y evaluación independiente que se haga a la entidad, deben tener en cuenta los parámetros de evaluación específicos, relacionados con cada elemento y componente del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

8.1.1. AUTOEVALUACIÓN.³⁴

La Gobernación del Huila debe autoevaluar su capacidad para generar los resultados previstos y tomar las medidas correctivas que sean necesarias, en los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad de la entidad.

Se debe autoevaluar:

- a) El grado de avance en la implementación del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila y la efectividad de su operación en cada uno de los procesos y de las unidades organizacionales a nivel corporativo. (Autoevaluación de control).

³⁴ Meci 3.1

b) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y la forma de administrar los recursos necesarios para llevarlos a cabo, a través del monitoreo permanente sobre los indicadores. (Autoevaluación de la gestión).

8.2. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.³⁵

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

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

MECI1000:2005 – NTCGP1000:2004

8.2.2. Evaluación independiente y auditoría interna.

La Gobernación del Huila debe implementar procesos de evaluación independiente, neutrales y objetivos, realizados por una persona o área organizacional que no tenga bajo su responsabilidad la gestión de procesos en la entidad, y que verifiquen:

- a) La efectividad del control interno de la entidad.
- b) El examen independiente de las acciones llevadas a cabo por la Gobernación del Huila para dar cumplimiento a sus propósitos.

La Unidad u Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, para la realización de la evaluación del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila y llevar a cabo la función de auditoría interna, podrá utilizar diferentes metodologías y herramientas de evaluación, conforme a las características propias de la entidad, que le permitan evaluar los diferentes subsistemas, componentes y elementos del marco de Control Interno, así como las normas de auditoría generalmente aceptadas, indicadores de gestión propios y otras herramientas que coadyuven a la medición, evaluación, recomendación y elaboración de Planes de mejoramiento del Sistema de Contabilidad Pública.

MECI1000:2005

8.2.2.1. Evaluación independiente al sistema de Control Interno³⁶.

La Gobernación del Huila debe verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del control interno, en el cumplimiento de los objetivos de gestión de la entidad, identificando sus deficiencias o alternativas de mejoramiento y recomendando a la alta dirección de la entidad y al nivel directivo, las acciones a seguir.

Presenta como característica la independencia frente a la operación y la autonomía para realizar procesos de evaluación independientes y paralelos a los de Autoevaluación que realizan las diferentes áreas de la organización, por lo que se debe garantizar que sea

³⁵ Mecí 3.2

³⁶ Mecí 3.2.1

efectuado por servidores o áreas administrativas independientes que no intervengan en la gestión de operaciones.

8.2.2.2. AUDITORIA INTERNA.³⁷

La Gobernación del Huila debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas a los procesos, actividades, operaciones y resultados, para determinar si el Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila:

a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1 de este modelo), con los requisitos de esta norma y con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila establecidos, y

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

NOTA. Es importante que en el desarrollo del procedimiento de auditorías internas, se integren las disposiciones legales, complementarias o adicionales existentes, relativas a la realización de las auditorías internas.

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

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías internas, para informar acerca de los resultados y para mantener los registros (véase el numeral 4.2.4 de este modelo).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase el numeral 8.5.2 de este modelo).

NOTA. Véase la norma NTC-ISO19011, a modo de orientación.

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.

La Gobernación del Huila debe aplicar un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila.

Este sistema debe demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto y/o servicio.

³⁷ NTCGP1000:2004 (8.2.2)

El sistema de evaluación debe facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.

La Gobernación del Huila debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1 de este modelo).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto y/o prestación del servicio (véase el numeral 4.2.4 de este modelo).

La aceptación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1 de este modelo), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3. CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.

La Gobernación del Huila debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La Gobernación del huila debe tratar los productos y/o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

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

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

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

Cuando se detecte un producto y/o servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la Gobernación del Huila debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad. (Véase numeral 4.1 de este modelo).

8.4. ANÁLISIS DE DATOS E INDICADORES.³⁸

³⁸ Mecí 2.1.4

La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados, para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del SGI **GOBERNACIÓN DEL HUILA** y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. Esto debe incluir los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

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

8.5. MEJORA.

8.5.1. MEJORA CONTINUA.

La Gobernación del Huila debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado de la Gobernación del Huila, el uso de las políticas de gestión y los objetivos de gestión, y la integración de las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación de la gestión, la evaluación independiente, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, los planes de mejoramiento, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, así como las provenientes del control fiscal al que se encuentra sujeta la entidad y de otras fuentes internas y externas; en un todo coherente y armónico, denominado planes de mejoramiento, que asigna responsabilidades, recursos y tiempo para llevarlas a cabo.

Se deben implementar los siguientes planes de mejoramiento:

MECI1000:2005

- a) Plan de mejoramiento institucional.
- b) Planes de mejoramiento funcional.
- c) Planes de mejoramiento individual.

8.5.1.1. Plan de Mejoramiento Institucional.³⁹

La Gobernación del Huila debe constituir un plan de orden corporativo que comprende y direcciona las acciones de mejoramiento que la entidad en su conjunto, debe adelantar para fortalecer su desempeño institucional y cumplir con su función, misión y objetivos en los términos de la Constitución, la ley y los compromisos adquiridos con sus grupos de interés.

³⁹ Meci 3.3.1

El contenido del plan debe contemplar el análisis de las variaciones presentadas entre las metas esperadas y los resultados encontrados, analizando para cada caso las causas y consecuencias que de ello se derivan; la definición de su objetivo, alcance, acciones a implementar y metas de logro en un periodo de tiempo determinado; la asignación de los responsables y de los recursos requeridos y las acciones de seguimiento necesarias para verificar su cumplimiento.

Debe verificarse:

- a) El cumplimiento de los compromisos realizados por la administración de diseñar e implementar dichas acciones.
- b) La eficiencia y eficacia de las acciones emprendidas.

8.5.1.2. Planes de Mejoramiento Funcional. ⁴⁰

La Gobernación del Huila debe constituir planes de mejoramiento funcional que definan los lineamientos, parámetros necesarios y acciones de mejoramiento a emprender a nivel de los procesos y áreas responsables dentro de la organización, a fin de garantizar el mejoramiento del control interno y el cumplimiento de las metas que dentro de la Gobernación del Huila, pertenecen a dicho proceso o área.

Para su diseño se requiere la definición de un programa de realización, la aprobación por parte del Comité de Coordinación de Control Interno, Comité de Auditoría o quien haga sus veces y del nivel directivo responsable, la asignación de los recursos necesarios para su ejecución, la implementación de las acciones, del seguimiento a los compromisos y la validación de la eficiencia y eficacia de las acciones emprendidas.

8.5.1.3. Planes de Mejoramiento Individual. ⁴¹

La Gobernación del Huila debe definir las acciones de mejoramiento que dentro del Plan de Mejoramiento Funcional, debe ejecutar cada uno de los servidores públicos en un marco de tiempo y espacio definidos, mejorando las actividades y/ o tareas bajo su responsabilidad y propiciando con ello el mejoramiento de los procesos, los macroprocesos y los resultados del área a la cual pertenecen. Su orientación específica debe ser hacia el mejoramiento del servicio público y su incidencia en el desempeño de los procesos y del área o dependencia a la cual se encuentran asignados, de modo que cada servidor público es responsable de efectuar correcciones y mejoras en sus actividades y tareas a su cargo.

8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA.

La Gobernación del Huila debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. (Véase numeral 4.1 de este modelo).

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

⁴⁰ Meci 3.3.2

⁴¹ Meci 3.3.3

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

8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA.

La Gobernación del Huila debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. (Véase numeral 4.1g de este modelo).

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

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

NOTA. Los mapas de riesgos constituyen una herramienta para determinar acciones preventivas. (Véase numeral 4.1 y 5.3 de este modelo)

ANEXO A
GLOSARIO DE TÉRMINOS DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTION
PUBLICA NTCGP 1000:2004

Acción correctiva

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

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

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

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Acción preventiva

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

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

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

Adquisición de bienes y servicios

Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.

Alta dirección

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

Ambiente de trabajo

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

NOTA En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que puedan tener una influencia significativa sobre el producto o servicio. Algunos ejemplos son: metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, la ubicación del lugar de trabajo, interacción social, ergonomía, instalaciones para el personal en la entidad, calor, humedad, luz, flujo de aire, higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.

Auditoría interna

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

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

Autoridad

Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

Calidad

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

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

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

Capacidad de una entidad

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

Cliente

organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA 1 Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

NOTA 2 El cliente puede ser interno o externo a la entidad.

Competencia

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Concesión

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

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

Confirmación metrológica

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

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

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

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

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

Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

Diseño y desarrollo

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

Documento

Información y su medio de soporte.

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

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

Efectividad

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

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

Eficacia

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

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

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en los procesos

Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

Entidades

Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

NOTA 1 Según el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, el sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado, por servicios de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional. Así mismo, en las corporaciones autónomas regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado.

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

Equipo de medición

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

Especificación

Documento que establece requisitos.

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

Estructura de la entidad

Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

NOTA 1 Dicha disposición es, generalmente, ordenada. En entidades del Estado la estructura organizacional está definida, normalmente, por la ley.

NOTA 2 Habitualmente, se incluye una expresión formal de la estructura de las entidades en un manual de la calidad o en un plan de la calidad para un proyecto.

NOTA 3 El alcance de la estructura de la entidad puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones externas.

Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

Gestión documental

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

Infraestructura

sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

Manual de la calidad

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

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

Mejora continua

Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Misión de una entidad

Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

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

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

Parte interesada

Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

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

Planificación de la calidad

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

Política de la calidad de una entidad

Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

Procedimiento

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

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

Proceso

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

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

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

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

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

Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

- Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- Procesos de evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Producto o servicio

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Proveedor

Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

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

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

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

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

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

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

NOTA 4 Los requisitos para la realización de un producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal.

NOTA 5 Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

NOTA 6 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

Responsabilidad

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

Revisión

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

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

NOTA En el contexto de esta norma, los términos conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad se refieren a:

- Conveniencia: grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales
- Adecuación: determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc., para cumplir los requisitos.

- Eficacia: véase la definición

- Eficiencia: véase la definición

- Efectividad: véase la definición

Riesgo

Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

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

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

Sistema

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

Sistema de gestión de la calidad para entidades.

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

Trazabilidad

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

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

- El origen de los materiales y las partes.
- La historia del procesamiento.
-
- La distribución y localización del producto después de su entrega.

Validación

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

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

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

Verificación

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

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

NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como:

- La elaboración de cálculos alternativos;
- La comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado;
- La realización de ensayos / pruebas y demostraciones; y

- La revisión de los documentos antes de su aceptación.

ANEXO B
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL DOCUMENTO MARCO CONCEPTUAL DEL MECI
1000: 2005

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO: Es el Conjunto de Componentes de Control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la Entidad Pública.

1.1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL: Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, otorgan una conciencia de control a la Entidad Pública influyendo de manera profunda en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la Entidad.

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos. Elemento de Control, que define el estándar de conducta de la Entidad Pública. Establece las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los Servidores Públicos, son acordados en forma participativa para la consecución de los propósitos de la Entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución, la Ley y la finalidad social del Estado.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano: Elemento de Control, que define el compromiso de la Entidad Pública con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del Servidor Público. Determina las políticas y prácticas de gestión humana a aplicar por la Entidad, las cuales deben incorporar los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los Servidores Públicos del Estado.

1.1.3 Estilo de Dirección: Elemento de Control, que define la filosofía y el modo de administrar del Gobernante o Gerente Público, estilo que se debe distinguir por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública. Constituye la forma adoptada por el nivel directivo para guiar u orientar las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su Misión, en el contexto de los fines sociales del Estado.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, establecen el marco de referencia que orienta la Entidad Pública hacia el cumplimiento de su Misión, el alcance de su Visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos globales.

1.2.1 Planes y Programas. Elemento de Control, que permite modelar la proyección de la Entidad Pública a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos: Elemento de Control, que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad Pública, armonizando con enfoque sistémico la Misión y Visión Institucional, orientándola hacia una Organización por Procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública.

1.2.3 Estructura Organizacional. Elemento de Control, que configura integral y articuladamente los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad en la Entidad Pública, permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su Misión.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades, para un mejor cumplimiento de su función.

1.3.1 Contexto Estratégico: Elemento de Control, que permite establecer el lineamiento estratégico que orienta las decisiones de la Entidad Pública, frente a los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos producto de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que puedan generar eventos que originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales.

1.3.2 Identificación de Riesgos: Elemento de Control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la Entidad Pública, que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

1.3.3 Análisis del Riesgo: Elemento de Control, que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivo y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la Entidad Pública para su aceptación y manejo.

1.3.4 Valoración del Riesgo: Elemento de Control, que determina el nivel o grado de exposición de la Entidad Pública a los impactos del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

1.3.5 Políticas de Administración de Riesgos: Elemento de Control, que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la Entidad Pública.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN: Conjunto de Componentes de Control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la Entidad Pública, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su Misión.

2.1 COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL: Conjunto de Elementos de Control que garantizan el control a la ejecución de la función, planes y programas de la Entidad Pública, haciendo efectivas las acciones necesarias al manejo de riesgos y orientando la operación hacia la consecución de sus resultados, metas y objetivos.

2.1.1 Políticas de Operación: Elemento de Control, que establece las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la Entidad Pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos por la Entidad.

2.1.2 Procedimientos: Elemento de Control, conformado por el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la Entidad Pública. Establece los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

2.1.3 Controles. Elemento de Control, conformado por el conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la Entidad Pública.

2.1.4 Indicadores: Elemento de Control, conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda Entidad Pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la Entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

2.1.5 Manual de Procedimientos. Elemento de Control, materializado en una normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la Entidad Pública, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los Servidores Públicos.

2.2 COMPONENTE INFORMACIÓN. Conjunto de Elementos de Control, conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para los grupos de interés de la Entidad Pública a los que va dirigido. Hace parte fundamental de la operación de la Entidad al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la Rendición de Cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

2.2.1 Información Primaria. Elemento de Control, conformado por el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto, así como de las variables que no están en relación directa con la Entidad, pero que afectan su desempeño.

2.2.2 Información Secundaria. Elemento de Control, conformado por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la Entidad Pública, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la Entidad Pública.

2.2.3 Sistemas de Información. Elemento de Control, conformado por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones en la Entidad Pública.

2.3 COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA. Conjunto de Elementos de Control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad Pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

2.3.1 Comunicación Organizacional. Elemento de Control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la Entidad Pública para una clara

identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la Entidad.

2.3.2 Comunicación Informativa. Elemento de Control, que garantiza la difusión de información de la Entidad Pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés y externos.

2.3.3 Medios de Comunicación: Elemento de Control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la Entidad Pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

3. SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN Conjunto de Componentes de Control que al actuar interrelacionadamente, permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la Entidad Pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Organización Pública.

3.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN: Conjunto de Elementos de Control que al actuar en forma coordinada en la Entidad Pública, permite en cada área organizacional medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la Entidad.

3.1.1 Autoevaluación del Control. Elemento de Control que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas.

3.1.2 Autoevaluación a la Gestión. Elemento de Control, que basado en un conjunto de indicadores de gestión diseñados en los Planes y Programas y en los Procesos de la Entidad Pública, permite una visión clara e integral de su comportamiento, la obtención de las metas y de los resultados previstos e identificar las desviaciones sobre las cuales se deben tomar los correctivos que garanticen mantener la orientación de la Entidad Pública hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

3.2 COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE. Conjunto de Elementos de Control que garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema de Control Interno, la gestión y resultados corporativos de la Entidad Pública por parte de la Oficina de Control Interno, Unidad de Auditoría Interna o quien haga sus veces. Presenta como características la independencia, la neutralidad y la objetividad de quien la realiza y debe corresponder a un plan y a un conjunto de programas que establecen objetivos específicos de evaluación al control, la gestión, los resultados y el seguimiento a los Planes de Mejoramiento de la Entidad.

3.2.1 Evaluación del Sistema de Control Interno. Elemento de Control, cuyo objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública.

3.2.2 Auditoría Interna. Elemento de Control, que permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una Entidad Pública.

ANEXO C

GLOSARIO DE TÉRMINOS DE LA NORMA TÉCNICA NTC 5254 GESTION DEL RIESGO

Consecuencia

Resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, como por ejemplo una pérdida, lesión, desventaja o ganancia. Puede haber una serie de resultados posibles asociados.

Costo

Actividades, tanto directas como indirectas, que involucran cualquier impacto negativo, incluyendo pérdidas de dinero, tiempo, mano de obra, interrupción del trabajo, buen nombre perdidas políticas e intangibles.

Evento

Incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo particular.

Análisis de árbol de eventos

Técnica que describe la posible gama y secuencia de los resultados que pueden provenir del inicio de un evento.

Análisis de efectos y modo de falla (AEMF)

Procedimiento mediante el cual se analizan los modos de falla potencial en un sistema técnico. Un AEMF se puede ampliar para realizar lo que se denomina análisis de modo de falla, efectos y grado de severidad (FMECA). En un FMECA, cada modo de falla identificado se clasifica de acuerdo con la influencia combinada de su probabilidad de ocurrencia y la severidad de sus consecuencias.

Análisis de árbol de fallas

Método de Ingeniería de Sistemas usado para representar las combinaciones lógicas de varios estados del sistema y las posibles causas que pueden contribuir a un evento específico (llamado el evento superior).

Frecuencia

Medida de la tasa de ocurrencia de un evento, expresada como el número de ocurrencia de un evento en un tiempo determinado. Véase también posibilidad y probabilidad.

Peligro

Fuente de daño potencial o situación con potencial para causar pérdida.

Posibilidad

Se emplea como una descripción cualitativa de la probabilidad o frecuencia.

Pérdida

Cualquier consecuencia negativa, financiera u otra.

Monitorear

Verificar, supervisar, observar de forma crítica, o registrar el progreso de una actividad, acción o sistema, en forma regular, a fin de identificar cambios.

Organización

Empresa, firma, compañía o asociación, u otra entidad legal o parte de la misma, ya sea constituida o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Probabilidad

Posibilidad de que ocurra un evento o resultado específico, medida por la relación entre los eventos o resultados específicos y el número total de eventos o resultados posibles. La probabilidad se expresa como un número entre 0 y 1, en donde 0 indica un evento o resultado imposible y 1 u evento o resultado segura.

Riesgo residual

Nivel restante de riesgo después de que se han tomado medidas de tratamiento del riesgo.

Riesgo

Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.

Aceptación del riesgo

Decisión informada de aceptar las consecuencias y posibilidad de un riesgo particular

Análisis del riesgo

Uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la que pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud e sus consecuencias .

Valoración del riesgo

Proceso general de análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

Evitar el riesgo

Decisión informada de no involucrarse en una situación de riesgo.

Control del riesgo

Parte de la gestión del riesgo que involucra la implementación de políticas, normas, procedimientos y cambios físicos a fin de eliminar o minimizar los riesgos adversos.

Ingeniería del riesgo

Aplicación de principios de ingeniería y métodos para la gestión del riesgo.

Evaluación del riesgo

Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo objeto u otros criterios.

Financiación del riesgo

Métodos aplicados para suministrar fondos para el tratamiento del riesgo y las consecuencias financieras del riesgo.

NOTA: En algunas industrias, la financiación del riesgo sólo se relaciona con el suministro de fondos para afrontar las consecuencias financieras del riesgo.

Identificación del riesgo

Proceso para determinar lo que puede suceder, por qué y cómo.

Gestión del riesgo

Cultura, procesos y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.

Proceso de gestión del riesgo

Aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas, a las tareas de establecimiento de contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo.

Reducción del riesgo

Aplicación selectiva de técnicas apropiadas y principios de gestión a fin de reducir la posibilidad de una ocurrencia o sus consecuencias, o ambas.

Retención del riesgo

Retención, intencional o no, de la responsabilidad por pérdida, o carga por la pérdida financiera dentro de la organización.

Transferencia del riesgo

Traslado de la responsabilidad o carga por la pérdida a otra parte, por medio de la legislación, contratos, seguros u otros medios. La transferencia del riesgo también se puede referir al traslado de un riesgo físico o parte del mismo a cualquier otra parte.

Tratamiento del riesgo

Selección e implementación de las opciones apropiadas para ocuparse del riesgo.

Análisis de sensibilidad

Análisis que examina la forma como los resultados de un cálculo o modelo varían a medida que cambian las suposiciones de los individuos.

Partes interesadas

Personas y organizaciones que pueden afectar, verse afectadas, o percibirse ellas mismas como afectadas por una decisión o actividad.

NOTA: El término parte interesada también puede incluir las partes interesadas definidas en las normas ISO 14050:1998 e ISO 14004:1996.