COD-DANE	MUNICIPIO	POBLACION DANE	ICLD CGN.	GASTOS FUNC CGN.	% GASTOS / ICLD	ICLD EN SMMLV	CATEGORIA CGN.
27600	RIO QUITO	7,601	97,457	735,782	754.98%	294	6
27745	SIPI	2,549	268,556	851,841	317.19%	809	6
27787	TADO	15,245	757,753	817,851	107.93%	2,282	6
27810	UNION PANAMERICANA	7,496	846,935	833,809	98.45%	2,551	6
41016	AIPE	12,987	2,324,780	1,423,056	61.21%	7,002	6
41026	ALTAMIRA	2,921	666,170	573,340	86.07%	2,007	6
41078	BARAYA	9,130	305,345	490,398	160.60%	920	6
41206	COLOMBIA	10,119	633,643	634,390	100.12%	1,909	6
41483	NATAGA	6,562	771,512	464,026	60.15%	2,324	6
41503	OPORAPA	8,389	449,314	285,282	63.49%	1,353	6
41548	PITAL	12,411	491,292	599,721	122.07%	1,480	6
41872	VILLAVIEJA	7,710	1,066,529	871,695	81.73%	3,212	6
44090	DIBULLA	17,846	4,274,704	1,047,407	24.50%	12,876	6
44420	LA JAGUA DEL PILAR	1,675	377,139	625,885	165.96%	1,136	6
47030	ALGARROBO	18,748	473,784	571,581	120.64%	1,427	6
47053	ARACATACA	51,975	209,185	565,251	270.22%	630	6
47205	CONCORDIA	15,833	750,054	497,463	66.32%	2,259	6
47245	EL BANCO	82,252	1,771,332	1,519,915	85.81%	5,335	6
47268	EL RETEN	25,480	381,630	178,595	46.80%	1,149	6
47288	FUNDACION	64,769	2,019,470	1,157,991	57.34%	6,083	6
47551	PIVIJAY	68,932	1,691,117	1,106,727	65.44%	5,094	6
47555	PLATO	66,362	1,815,208	1,445,675	79.64%	5,467	6
47605	REMOLINO	17,684	191,809	525,211	273.82%	578	6
47660	SABANAS DE SAN ANGEL	16,916	589,003	587,842	99.80%	1,774	6
47692	SAN SEBASTIAN DE BUENAVISTA	23,728	293,217	655,834	223.67%	883	6
47703	SAN ZENON	10,667	533,855	509,635	95.46%	1,608	6
47720	SANTA BARBARA DE PINTO	13,886	3,974,579	470,477	11.84%	11,972	6
47798	TENERIFE	23,177	135,353	815,368	602.40%	408	6
50223	CUBARRAL	5,121	1,128,811	1,257,216	111.38%	3,400	6
50245	EL CALVARIO	3,071	11,764	129,209	1098.34%	35	6
50270	EL DORADO	3,344	311,131	481,188	154.66%	937	6
50330	MESETAS	14,692	240,865	563,091	233.78%	725	6
50350	LA MACARENA	14,041	467,507	823,976	176.25%	1,408	6
50450	PUERTO CONCORDIA	12,947	489,476	598,183	122.21%	1,474	6
50568	PUERTO GAITAN	21,672	1,731,163	1,343,116	77.58%	5,214	6
50577	PUERTO LLERAS	14,614	1,507,732	624,958	41.45%	4,541	6
50680	SAN CARLOS GUAROA	2,863	1,324,952	1,480,182	111.72%	3,991	6
50686	SAN JUANITO	1,652	510,968	1,131,337	221.41%	1,539	6
50711	VISTA HERMOSA	19,949	842,116	819,963	97.37%	2,536	6
52036	ANCUYA	19,430	1,473,457	420,494	28.54%	4,438	6
52051	ARBOLEDA	7,514	197,430	118,055	59.80%	595	6
52083	BELEN	6,110	391,972	282,311	72.02%	1,181	6
52233	CUMBITARA	7,086	989,625	406,597	41.09%	2,981	6
52254	EL PEÑOL	9,125	634,974	381,347	60.06%	1,913	6
52256	EL ROSARIO	15,845	953,272	1,586,990	166.48%	2,871	6
52260	EL TAMBO	29,504	2,229,752	836,740	37.53%	6,716	6
52390	LA TOLA	6,659	139,215	77,926	55.98%	419	6
52480	NARIÑO2	6,581	273,187	284,272	104.06%	823	6
52490	OLAYA HERRERA	28,697	2,732,383	924,464	33.83%	8,230	6

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
CATEGORIZACIÓN VIGENCIA 2005-BASE INFORMACIÓN 2003
MUNICIPIOS Y DISTRITOS
DECRETO 3968 DE 2004

COD-DANE	MUNICIPIO	POBLACION DANE	ICLD CGN.	GASTOS FUNC CGN.	% GASTOS / ICLD	ICLD EN SMMLV	CATEGORIA CGN.
52540	POLICARPA	12,898	1,906,051	577,042	30.27%	5,741	6
52565	PROVIDENCIA	13,311	1,037,541	416,826	40.17%	3,125	6
52612	RICAURTE	13,110	2,253,737	706,958	31.37%	6,788	6
52621	ROBERTO PAYAN	12,231	1,080,052	377,160	34.92%	3,253	6
52678	SAMANIEGO	67,272	920,402	880,883	95.71%	2,772	6
52685	SAN BERNARDO	11,278	553,399	356,987	64.51%	1,667	6
52687	SAN LORENZO	18,055	1,422,546	600,956	42.25%	4,285	6
52720	SAPUYES	9,821	402,227	253,168	62.94%	1,212	6
52885	YACUANQUER	10,119	279,882	485,672	173.53%	843	6
54003	ABREGO	37,221	190,627	111,307	58.39%	574	6
54125	CACOTA	4,348	354,097	266,232	75.19%	1,067	6
54174	CHITAGA	11,468	748,776	423,023	56.50%	2,255	6
54206	CONVENCION	25,968	486,543	665,541	136.79%	1,465	6
54239	DURANIA	7,395	67,648	271,711	401.65%	204	6
54250	EL TARRA	12,737	108,097	529,070	489.44%	326	6
54261	EL ZULIA	25,221	1,349,685	1,310,181	97.07%	4,065	4
54344	HACARI	10,487	294,133	535,601	182.09%	886	6
54377	LABATECA	6,965	65,895	165,098	250.55%	198	6
54385	LA ESPERANZA	12,202	344,995	591,574	171.47%	1,039	6
54398	LA PLAYA	8,745	989,781	413,228	41.75%	2,981	6
54418	LOURDES	4,010	338,122	323,370	95.64%	1,018	6
54520	PAMPLONITA	4,851	449,526	340,173	75.67%	1,354	6
54553	PUERTO SANTANDER	16,166	247,968	582,004	234.71%	747	5
54670	SAN CALIXTO	12,994	303,201	613,778	202.43%	913	6
54673	SAN CAYETANO	4,242	879,190	482,848	54.92%	2,648	6
54680	SANTIAGO	2,798	38,100	296,141	777.27%	115	6
54800	TEORAMA	12,368	680,555	522,174	76.73%	2,050	6
54871	VILLACARO	5,412	378,900	289,220	76.33%	1,141	6
63272	FILANDIA	14,830	1,118,647	685,938	61.32%	3,369	6
66045	APIA	17,577	537,415	566,446	105.40%	1,619	6
66088	BELEN DE UMBRIA	32,758	1,986,723	2,354,854	118.53%	5,984	6
66383	LA CELIA	11,303	581,131	393,046	67.63%	1,750	6
66440	MARSELLA	22,563	1,732,611	1,056,356	60.97%	5,219	6
68162	CERRITO	7,106	198,750	388,749	195.60%	599	6
68169	CHARTA	3,432	21,453	263,372	1227.67%	65	6
68271	FLORIAN	6,620	681,311	617,592	90.65%	2,052	6
68296	GALAN	3,650	82,943	385,973	465.35%	250	6
68318	GUACA	7,655	162,199	425,309	262.21%	489	6
68324	GUAVATA	5,184	708,552	377,126	53.22%	2,134	6
68418	LOS SANTOS	8,283	872,855	2,155,356	246.93%	2,629	6
68500	OIBA	10,538	937,153	793,218	84.64%	2,823	6
68686	SAN MIGUEL	3,608	521,276	550,039	105.52%	1,570	6
68705	SANTA BARBARA	2,236	271,052	643,316	237.34%	816	6
68720	SANTA HELENA	7,063	536,433	898,186	167.44%	1,616	6
68820	TONA	5,171	582,184	784,681	134.78%	1,754	6
68867	VETAS	2,685	276,249	149,322	54.05%	832	6
70110	BUENAVISTA	9,351	51,798	354,283	683.97%	156	6
70230	CHALAN	4,820	256,333	263,660	102.86%	772	6
70233	EL ROBLE	8,205	6,791	270,692	3986.04%	20	6
70702	SAN JUAN DE BETULIA	15,188	521,769	747,570	143.28%	1,572	6
70713	SAN ONOFRE	49,888	474,398	1,665,209	351.02%	1,429	6
70717	SAN PEDRO	16,458	539,074	789,976	146.54%	1,624	6
70742	SINCE	38,090	1,254,152	1,004,743	80.11%	3,778	6
70820	TOLU	32,494	1,776,919	8,555,225	481.46%	5,352	6
73217	COYAIMA	23,977	466,218	7,113,694	1525.83%	1,404	6
73319	GUAMO	33,509	2,463,077	1,665,847	67.63%	7,419	6
73347	HERVEO	11,930	183,623	504,148	274.56%	553	6
76036	ANDALUCIA	27,716	2,274,105	1,792,758	78.83%	6,850	6
76054	ARGELIA	7,669	613,133	471,565	76.91%	1,847	6
76113	BUGALAGRANDE	25,117	3,699,834	2,359,041	63.76%	11,144	6
76248	EL CERRITO	60,725	8,513,257	2,929,745	34.41%	25,642	4
76250	EL DOVIO	15,171	563,816	714,446	126.72%	1,698	6
76400	LA UNION	31,223	2,310,078	1,852,609	80.20%	6,958	6
76622	ROLDANILLO	45,042	2,875,118	2,568,046	89.32%	8,660	6
76670	SAN PEDRO	14,795	1,274,702	992,886	77.89%	3,839	6
76869	VIJES	7,684	601,314	408,093	67.87%	1,811	6
81220	CRAVO NORTE	7,275	16,872	423,583	2510.57%	51	6
85136	LA SALINA	1,776	38,761	243,317	627.74%	117	6
85315	SACAMA	1,668	82,489	261,304	316.77%	248	6

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
CATEGORIZACIÓN VIGENCIA 2005-BASE INFORMACIÓN 2003
MUNICIPIOS Y DISTRITOS
DECRETO 3968 DE 2004

COD-DANE	MUNICIPIO	POBLACION DANE	ICLD CGN.	GASTOS FUNC. CGN.	% GASTOS / ICLD	ICLD EN SMMLV	CATEGORIA CGN.
86001	MOCOA	35,292	1,878,651	1,920,254	102.21%	5,659	6
86320	ORITO	41,638	1,460,375	1,767,040	121.00%	4,399	6
86755	SAN FRANCISCO	8,177	79,766	1,421,782	1782.44%	240	6
91540	PUERTO NARIÑO	6,823	371,849	293,004	78.80%	1,120	6
99624	SANTA ROSALIA	3,317	405,847	374,564	92.29%	1,222	6
99773	CUMARIBO	56,841	91,422	1,101,611	1204.97%	275	6

Artículo 4º. Adoptar como categoría oficial para los departamentos, distritos y municipios, la señalada en los artículos anteriores, siempre y cuando el gobernador o alcalde a 31 de octubre de 2004 no hubiere expedido el decreto de categorización respectivo, no obstante para todos los efectos prevalecerá la categorización efectuada por los municipios o departamentos en forma oportuna.

Artículo 5º. Enviar copia del presente acto al Ministerio del Interior y de Justicia, para lo de su competencia.

Artículo 6º. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el ***Diario Oficial.***

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 29 de noviembre de 2004.

El Contador General de la Nación,

Jairo Alberto Cano Pabón.

(C. F.)

Avisos judiciales

El Juzgado Promiscuo de Familia del Circuito de Fusagasugá,

EMPLAZA:

A todas aquellas personas que quieran oponerse a la constitución de patrimonio de familia por ser lesivo de sus derechos como acreedores del señor William Gilder Romero López, para que dentro del término de treinta (30) días comparezcan por sí o por medio de apoderado, a este Juzgado a hacer valer sus derechos dentro del proceso de licencia para constituir patrimonio de familia número 425 de 2004.

Para efectos del artículo 14 numeral c) de la Ley 70 de 1931, se fija el presente edicto en la cartelera de la Secretaría del Juzgado por el término de treinta (30) días el cual debe ser publicado por tres (3) veces en el ***Diario Oficial*** y en el diario *La República*, se expiden copias para su publicación hoy diecisiete (17) de noviembre de dos mil cuatro (2004), a las 8 a. m.

La Secretaria,

María Rocío Parra Ospina.

Imprenta Nacional de Colombia. Recibo número 100443. 10-XII-2004. Valor $23.700.

Departamento Administrativo de la Función Pública

Decretos

DECRETO NUMERO 4110 DE 2004

(diciembre 9)

por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

El Presidente de la República, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política y el artículo 6° de la Ley 872 de 2003,

DECRETA:

Artículo 1°. Adóptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003;

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Artículo 2°. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

Artículo 3°. Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad con fundamento en el literal h del artículo 4° de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas Web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Artículo 4°. Los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden nacional y territorial que hayan implementado Sistemas de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Exitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 5. *Vigencia*. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 9 de diciembre de 2004.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

El Director del Departamento Administrativo de la Función Pública,

Fernando Grillo Rubiano.

NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA
NTCGP 1000:2004

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PUBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.

REQUISITOS

1. **INTRODUCCION**

1.1 **Generalidades**

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

Nota: En adelante, y a lo largo de esta norma, el término «entidad» hace referencia a todas aquellas entidades y organismos a las cuales se les aplica la Ley 872 de 2003 y que se citan en el numeral 3.23 de esta norma.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los 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.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que 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 entidad con respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

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

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

Hacer: Implementar los procesos.

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

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

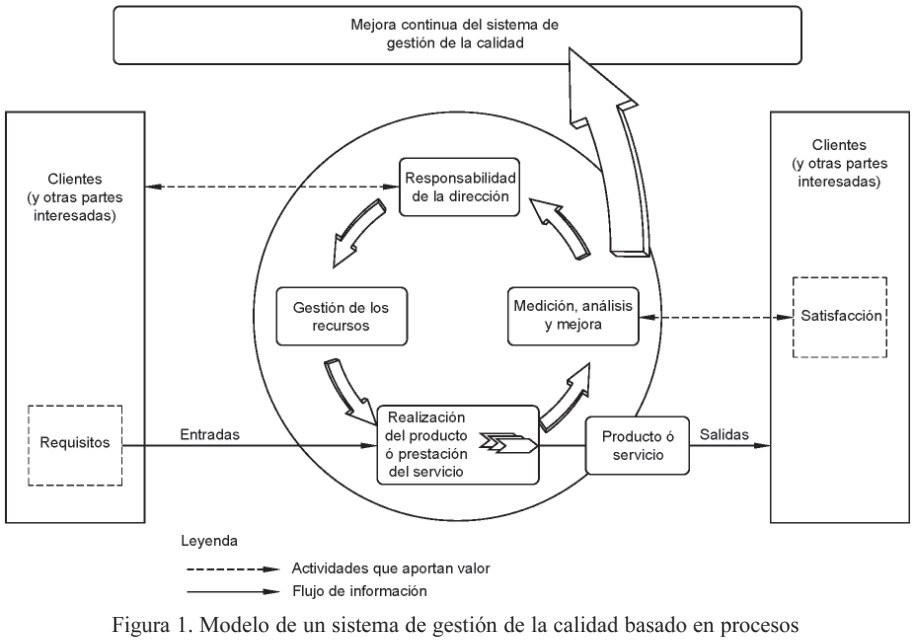

Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza sobre la importancia de:

a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos;

b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor;

c) La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y

d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del sistema de gestión de la calidad de las entidades, puesto que reconoce que estas están influenciadas por diferentes marcos legales, objetivos, estructuras, tamaños, necesidades, procesos y productos y/o servicios que suministran.

Como base para la elaboración de este documento se han empleado las normas internacionales de la serie ISO 9000:2000 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2000, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de esta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO. En el Anexo A se presenta una correlación entre los requisitos de esta norma y los de la ISO 9001:2000.

Sobre este particular, se hace énfasis especial en la importancia de que el aumento de la satisfacción de los clientes y la mejora en el desempeño de las entidades debe ser la motivación para la implementación de un sistema de gestión de calidad, y no simplemente la certificación con norma internacional, la cual debe verse como un reconocimiento pero nunca como un fin.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta norma son complementarios a los requisitos específicos para los productos y/o servicios. La información identificada como «NOTA» se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

1.2 **Principios de gestión de la calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios**

Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

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

a) Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas;

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

c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad;

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 entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición;

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

i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles;

j) *Transparencia*. La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

1.3 **Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión**

Este sistema es complementario con los sistemas de control interno y desarrollo administrativo.

Es posible, para una entidad, adaptar su(s) sistema(s) de gestión de la calidad existente(s) para que cumpla con los requisitos de esta norma.

El sistema de gestión de la calidad debe entenderse como una herramienta que comparte algunos elementos con otros sistemas. Por lo tanto, es posible que la implementación de algunos de los requisitos de esta norma permita el cumplimiento, total o parcial, de requisitos

de otros sistemas. En la implementación del sistema de gestión de la calidad se debe tener cuidado especial en la identificación de estos elementos comunes, para evitar que se dupliquen esfuerzos.

Específicamente, para el caso de los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo algunos elementos de convergencia, se han identificado en el Anexo C de esta norma.

Nota 1. Esta norma se puede integrar con otros sistemas en la entidad, tales como, los relacionados con gestión ambiental, salud y seguridad ocupacional. En la norma NTC-OHSAS 18001 se presenta, a modo de orientación, una comparación entre los elementos de estos sistemas de gestión con base en normas internacionales.

Nota 2. Para algunas de las entidades a las cuales se aplica la Ley 872 de 2003 existen definidos sistemas específicos de carácter obligatorio o voluntario, relacionados con la gestión de la calidad como por ejemplo el *«Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud». (Decreto 2309 de 2002, expedido en desarrollo de la Ley 715 de 2001)*. En la medida en que son sistemas diseñados para un sector determinado, contienen requisitos específicos e incluso adicionales a los aquí definidos que propenden por el mejor desempeño del sector. Teniendo en cuenta que la presente norma es genérica es posible implementar un único sistema de gestión de la calidad optimizando el uso de recursos y evitando que se dupliquen esfuerzos.

2. **OBJETO Y CAMPO DE APLICACION**

2.1 **Objeto**

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

2.2 **Aplicación**

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

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

3. **TERMINOS Y DEFINICIONES**

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

3.1 **Acción correctiva**

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

3.2 **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.

3.3 **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.

3.4 **Alta dirección**

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

3.5 **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.

3.6 **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.

3.7 **Autoridad**

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

3.8 **Calidad**

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

Nota 1: El término «calidad» puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Nota 2: «Inherente», en contraposición a «asignado», significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

3.9 **Capacidad de una entidad**

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

3.10 **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.

3.11 **Competencia**

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

3.12 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.

3.13 **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.

3.14 **Conformidad**

Cumplimiento de un requisito.

3.15 **Control de la calidad**

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

3.16 **Corrección**

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

3.17 **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.

3.18 **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.

3.19 **Efectividad**

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

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

3.20 **Eficacia**

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

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

3.21 **Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.22 **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».

3.23 **Entidades**

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

Nota 1: Según el artículo 2° de la Ley 872 de 2003, el sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado, por servicios de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden

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

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

3.24 **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.

3.25 **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).

3.26 **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.

3.27 **Gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

3.28 **Gestión documental**

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

3.29 **Infraestructura**

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

3.30 **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.

3.31 **Mejora continua**

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

3.32 **Misión de una entidad**

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

3.33 **No conformidad**

Incumplimiento de un requisito.

3.34 **Objetivo de la calidad**

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

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

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

3.35 **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.

3.36 **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.

3.37 **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.

3.38 **Procedimiento**

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

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

3.39 **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.

3.40 **Producto o servicio**

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

3.41 **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».

3.42 **Registro**

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

3.43 **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.

3.44 **Responsabilidad**

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

3.45 **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 eficiencia 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 3.20

– Eficiencia: véase la definición 3.21

– Efectividad: véase la definición 3.19

3.46 **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.

3.47 **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 estos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

3.48 **Sistema**

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

3.49 **Sistema de gestión de la calidad para entidades**

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

3.50 **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.

3.51 **Validación**

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

Nota 1: El término «validado» se utiliza para designar el estado correspondiente.

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

3.52 **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.

4. **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

4.1 **Requisitos generales**

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma.

La entidad debe:

a) Identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado.

Nota: estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación (véase el numeral 3.39 Nota 4);

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;

c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes;

d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;

e) Realizar el seguimiento, la medición 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, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes, en las materias y funciones que le competen a cada entidad.

La entidad debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la presente norma.

En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. La responsabilidad sobre el control de los procesos entregados a terceros debe estar identificada dentro del sistema de gestión de la calidad.

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

4.2 **Gestión documental**

4.2.1 **Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad;

b) un Manual de la calidad;

c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma;

d) Los documentos requeridos por la entidad 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 por esta Norma (véase el numeral 4.2.4).

Nota 1: Cuando aparezca el término «procedimiento documentado» dentro de esta Norma, 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».

4.2.2 **Manual de la calidad**

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

a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase el numeral 2.2);

b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y

c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

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

4.2.3 **Control de documentos**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

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

a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;

b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;

c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de 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;

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.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los documentos (por ejemplo la Ley 594 de 2000).

4.2.4 **Control de los 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 de la calidad. 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.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la Ley 594 de 2000).

5. **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

5.1 **Compromiso de la dirección**

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

a) La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones pública de La entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales;

b) La determinación de la política de la calidad;

c) La seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad;

d) La realización de las revisiones por la dirección, y

e) El aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

5.2 **Enfoque al cliente**

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

5.3 **Política de la calidad**

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

a) Es adecuada a la misión de la entidad;

b) Es, según sea aplicable al tipo de entidad, coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos;

c) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad, y dentro del marco de su 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 la calidad;

e) Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y

f) se revisa para su adecuación continua.

5.4 **Planificación**

5.4.1 **Objetivos de la calidad**

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

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

5.4.2 **Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que:

a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad, y

b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.

5.5 **Responsabilidad, autoridad y comunicación**

5.5.1 **Responsabilidad y autoridad**

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

5.5.2 **Representante de la dirección**

La alta dirección debe designar un 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 del sistema de gestión de la calidad;

b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y

c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

Nota: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 **Comunicación interna**

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 **Revisión por la Dirección**

5.6.1 **Generalidades**

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

Nota: La frecuencia de la revisión debería determinarse en función de las necesidades de la entidad; 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 de la calidad.

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

5.6.2 **Información para la revisión**

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

a) Resultados de auditorías;

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 de la calidad;

g) Recomendaciones para la mejora, y

h) Riesgos actualizados e identificados para la entidad.

5.6.3 **Resultados de la revisión**

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

a) La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;

b) La mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente, y

c) Las necesidades de recursos.

6. **GESTION DE LOS RECURSOS**

6.1 **Provisión de recursos**

La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y

b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 **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 entidad debe:

a) Determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio;

b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades;

c) Evaluar las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad;

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

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

6.3 **Infraestructura**

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

a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;

b) Equipo para los procesos, (tanto *hardware* como *software*), y

c) Servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

6.4 **Ambiente de trabajo**

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

7. **REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO**

7.1 **Planificación de la realización del producto o prestación del servicio**

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

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

a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio;

b) La necesidad de establecer procesos, 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 este, y

d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos (véase el numeral 4.2.4).

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

Nota 1: Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (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.

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

7.2 **Procesos relacionados con el cliente**

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

La entidad debe determinar:

a) Los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a esta;

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 entidad.

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

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

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

b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y

c) La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

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

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

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

7.2.3 **Comunicación con el cliente**

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

a) La información sobre el producto y/o servicio;

b) Las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones;

c) La retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y

d) Mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.

7.3 **Diseño y Desarrollo**

7.3.1 **Planificación del diseño y desarrollo**

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

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

a) Las etapas del diseño y desarrollo;

b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y

c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

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

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

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

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

a) Los requisitos funcionales y de desempeño;

b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables;

c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y

d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

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), para:

a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, y

b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

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

7.3.5 **Verificación del diseño y desarrollo**

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

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).

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).

7.4 **Adquisición de bienes y servicios**

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

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, 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 entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación 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).

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

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

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

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

7.5 **Producción y prestación del servicio**

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

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

a) La disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio;

b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;

c) El uso del equipo apropiado;

d) La disponibilidad y uso de 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, y

g) Los riesgos de mayor probabilidad

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

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

a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos;

b) La aprobación de 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), y

e) La revalidación.

7.5.3 **Identificación y trazabilidad**

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

La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

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).

7.5.4 **Propiedad del cliente**

La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. 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) 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 entidad 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 medición**

La entidad 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).

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

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

a) Calibrarse 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 entidad debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La entidad debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase el numeral 4.2.4).

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

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

8. **MEDICION, ANALISIS Y MEJORA**

8.1 **Generalidades**

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

a) Demostrar la conformidad del producto y/o servicio;

b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y

c) Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.

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

8.2 **Seguimiento y medición**

8.2.1 **Satisfacción del cliente**

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

8.2.2 **Auditoría interna**

La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad, y

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

Nota: Es importante que en el desarrollo del procedimiento de auditorías internas, se integren las disposiciones legales, complementarias o adicionales existentes, relativas a la realización de las auditorías internas, como por ejemplo las definidas para el sector salud en el marco del sistema obligatorio de garantía de calidad.

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).

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).

Nota: Véase la norma NTC-ISO 19011, a modo de orientación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La entidad debe aplicar un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. 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.

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 y/o servicio**

La entidad 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).

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).

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), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 **Control del producto y/o servicio no conforme**

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, 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 entidad 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 previsto.

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

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 entidad debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.4 **Análisis de datos**

La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el 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);

b) La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio (véase el numeral 7.2.1);

c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y

d) Los proveedores.

8.5 **Mejora**

8.5.1 **Mejora continua**

La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 **Acción correctiva**

La entidad 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.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

a) Revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes);

b) Determinar las causas de las no conformidades;

c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;

d) Determinar e implementar las acciones necesarias;

e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase el numeral 4.2.4), y

f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 **Acción preventiva**

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

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;

b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;

c) Determinar e implementar las acciones necesarias;

d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase el numera 4.2.4), y

e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

Nota: Los mapas de riesgo constituyen una herramienta para determinar acciones preventivas.

ANEXO A

(Informativo)

NORMATIVIDAD ASOCIADA CON LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD CON BASE EN ESTA NORMA

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

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

Tabla A.1

Normatividad asociada con la implementación del sistema de gestión de la calidad con base en esta norma

Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Normatividad relacionada**
Tema	**Numeral**	
Introducción	1	
Generalidades	1.1	
Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	1.2	
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	1.3	
Objeto y campo de aplicación	2	
Objeto	2.1	
Aplicación	2.2	
Términos y definiciones	3	
Sistema de gestión de la calidad	4	
Requisitos generales	4.1	
Gestión documental	4.2	Ley 594 de 2000
Generalidades	4.2.1	
Manual de la calidad	4.2.2	
Control de documentos	4.2.3	Ley 594 de 2000 Acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación.
Control de los registros	4.2.4	
Responsabilidad de la dirección	5	Ley 87 de 1993
Compromiso de la dirección	5.1	Ley 87 de 1993
Enfoque al cliente	5.2	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Política de la calidad	5.3	
Planificación	5.4	Ley 152 de 1994 Ley 87 de 1993 Decreto 2145 de 1999 artículo 12 Decreto 1537 de 2001
Objetivos de la calidad	5.4.1	
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Ley 489 de 1998
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Ley 489 de 1998 Ley 87 de 1993
Representante de la dirección	5.5.2	
Comunicación interna	5.5.3	
Revisión por la dirección	5.6	Ley 489 de 1998
Generalidades	5.6.1	
Información para la revisión	5.6.2	
Resultados de la revisión	5.6.3	
Gestión de los recursos	6	Ley 152 de 1994 Norma orgánica de presupuesto, Decreto 111 de 1996 Ley 136 de 1994
Provisión de recursos	6.1	
Talento humano	6.2	Decreto Ley 1567 de 1998 Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001 Ley 909 de 2004
Generalidades	6.2.1	
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Realización del producto y/o prestación del servicio.	7	Normas de Presupuesto.
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	
Procesos relacionados con el cliente	7.2	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	
Comunicación con el cliente	7.2.3	
Diseño y desarrollo	7.3	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Ley 80 de 1993 Decreto 2170 de 2002 Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Producción y prestación del servicio	7.5	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6	
Medición, análisis y mejora	8	
Generalidades	8.1	
Seguimiento y medición	8.2	Ley 152 de 1994
Satisfacción del cliente	8.2.1	
Auditoría interna	8.2.2	Ley 87 de 1993
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Ley 489 de 1998
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Ley 489 de 1998
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	
Análisis de datos	8.4	
Mejora	8.5	Ley 152 de 1994
Mejora continua	8.5.1	Ley 87 de 1993
Acción correctiva	8.5.2	Ley 87 de 1993
Acción preventiva	8.5.3	Ley 87 de 1993

ANEXO B

(Informativo)

CORRESPONDENCIA ENTRE ESTA NORMA Y LA NORMA ISO 9001: 2000

La siguiente tabla identifica vínculos y correspondencias técnicas amplias entre la presente norma y la norma ISO 9001:2000.

Una correspondencia indica una complementariedad o coincidencia entre los elementos, de carácter total o parcial.

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

Tabla B.1

Correspondencia entre esta norma y la norma ISO 9001: 2000

Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**ISO 9001: 2000**	
Tema	**Numeral**	**Tema**	**Numeral**
Introducción	1	Introducción	0
Generalidades	1.1	Generalidades	0.1
	1.1	Enfoque basado en procesos	0.2
		Relación con la Norma ISO 9004	0.3
Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	1.2		
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	1.3	Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4
Objeto y campo de aplicación	2	Objeto y campo de aplicación	1
Objeto	2.1	Generalidades	1.1
Aplicación	2.2	Aplicación	1.2
		Referencias normativas	2
Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3
Sistema de gestión de la calidad	4	Sistema de gestión de la calidad	4
Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1
Gestión documental	4.2	Requisitos de la documentación	4.2
Generalidades	4.2.1	Generalidades	4.2.1
Manual de la calidad	4.2.2	Manual de la calidad	4.2.2
Control de documentos	4.2.3	Control de los documentos	4.2.3
Control de los registros	4.2.4	Control de los registros	4.2.4
Responsabilidad de la dirección	5	Responsabilidad de la dirección	5
Compromiso de la dirección	5.1	Compromiso de la dirección	5.1
Enfoque al cliente	5.2	Enfoque al cliente	5.2
Política de la calidad	5.3	Política de la calidad	5.3
Planificación	5.4	Planificación	5.4
Objetivos de la calidad	5.4.1	Objetivos de la calidad	5.4.1
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	5.5.1

Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**ISO 9001: 2000**	
Tema	**Numeral**	**Tema**	**Numeral**
Representante de la dirección	5.5.2	Representante de la dirección	5.5.2
Comunicación interna	5.5.3	Comunicación interna	5.5.3
Revisión por la dirección	5.6	Revisión por la dirección	5.6
Generalidades	5.6.1	Generalidades	5.6.1
Información para la revisión	5.6.2	Información para la revisión	5.6.2
Resultados de la revisión	5.6.3	Resultados de la revisión	5.6.3
Gestión de los recursos	6	Gestión de los recursos	6
Provisión de recursos	6.1	Provisión de recursos	6.1
Talento humano	6.2	Recursos humanos	6.2
Generalidades	6.2.1	Generalidades	6.2.1
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2
Infraestructura	6.3	Infraestructura	6.3
Ambiente de trabajo	6.4	Ambiente de trabajo	6.4
Realización del producto y/o prestación del servicio.	7	Realización del producto	7
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	Planificación de la realización del producto	7.1
Procesos relacionados con el cliente	7.2	Procesos relacionados con el cliente	7.2
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2
Comunicación con el cliente	7.2.3	Comunicación con el cliente	7.2.3
Diseño y desarrollo	7.3	Diseño y desarrollo	7.3
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	7.3.6
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Compras	7.4
Proceso para la adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Proceso de compras	7.4.1
Información para la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	Información de las compras	7.4.2
Verificación de los productos y/ servicios contratados	7.4.3	Verificación de los productos comprados	7.4.3
Producción y prestación del servicio	7.5	Producción y prestación del servicio	7.5
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2	Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2
Identificación y trazabilidad	7.5.3	Identificación y trazabilidad	7.5.3
Propiedad del cliente	7.5.4	Propiedad del cliente	7.5.4
Preservación del producto	7.5.5	Preservación del producto	7.5.5
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6
Medición, análisis y mejora	8	Medición, análisis y mejora	8
Generalidades	8.1	Generalidades	8.1
Seguimiento y medición	8.2	Seguimiento y medición	8.2
Satisfacción del cliente	8.2.1	Satisfacción del cliente	8.2.1
Auditoría interna del sistema de gestión de la calidad	8.2.2	Auditoría interna	8.2.2
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	8.2.4
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Control del producto no conforme	8.3
Análisis de datos	8.4	Análisis de datos	8.4
Mejora	8.5	Mejora	8.5
Mejora continua Acción correctiva	8.5.1 8.5.2	Mejora continua Acción correctiva	8.5.1 8.5.2
Acción preventiva	8.5.3	Acción preventiva	8.5.3

ANEXO C

(Informativo)

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

Este anexo pretende orientar a las entidades sobre la complementariedad del sistema de gestión de la calidad respecto a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo. Con este fin se incluye a continuación una tabla que compara los elementos del sistema de gestión de la calidad con los correspondientes en los otros sistemas.

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

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

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
Introducción	1			
Generalidades	1.1	Artículo 1° Artículo 5°, e)		
Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	1.2	Artículo 1° Artículo 4°	Artículo 1° Artículo 2°, b) (principio de enfoque del sistema)	
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	1.3	Artículo 3°	Artículo 3°, a)	
Objeto y campo de aplicación	2			

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
Objeto	2.1	Artículo 1°	Epígrafe, Artículo 1°	
Aplicación	2.2	Artículo 2°	Artículo 5°	
Términos y definiciones	3			
Sistema de gestión de la calidad	4			
Requisitos generales	4.1	Artículo 1° Artículo 4°, a), c), d), e) y parágrafo 2°	Artículo 1°, parágrafo Artículo 2°, h) y f) Artículo 4°, c)	Artículo 17, numeral 6 Artículo 18
Gestión documental	4.2	Artículo 6°, 1	Artículo 2°, e)	
Generalidades	4.2.1	Artículo 4°, f) y g)		
Manual de la calidad	4.2.2			
Control de documentos	4.2.3		Artículo 4°, l)	
Control de los registros	4.2.4		Artículo 3°, e)	
Responsabilidad de la	5			

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
dirección				
Compromiso de la dirección	5.1	Artículo 2°, parágrafo 1°	Artículo 3°, b) Artículo 4°, b) Artículo 6° Artículo 8° Artículo 13°	
Enfoque al cliente	5.2	Artículo 1° Artículo 4° a) y b)		Artículo 17, numeral 7 y 11
Política de la calidad	5.3	Artículo 6°, numeral 1)	Artículo 4°, b)	Artículo 17, parágrafo 1°
Planificación	5.4	Artículo 6°, numeral 2)	Artículo 2°, h)	
Objetivos de la calidad	5.4.1	Artículo 6°, numeral 1)	Artículo 4°, a)	
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2		Artículo 4°, a)	
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5			
Responsabilidad y	5.5.1	Artículo 4°, a)	Artículo 3°, c)	

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
autoridad			Artículo 4°, d) Artículo 6° Artículo10° Artículo 11°, parágrafo 2°	
Representante de la dirección	5.5.2	Artículo 6°, tercer inciso		
comunicación interna	5.5.3	Artículo 6°, numeral 4)		
Revisión por la dirección	5.6	Artículo 4°, h)	Artículo 8°	
Generalidades	5.6.1			
Información para la revisión	5.6.2			
Resultados de la revisión	5.6.3			
Gestión de los recursos	6		Artículo 2°, a) y c) Artículo 4°, e)	
Provisión de recursos	6.1	Artículo 2°, parágrafo 1 Artículo 5°, a)	Artículo 6º	

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
Talento humano	6.2	Artículo 4°, a) Artículo 6°, numeral 3	Artículo 4°, f) y k) Artículo11°, parágrafo 1°	
Generalidades	6.2.1			
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2			
Infraestructura	6.3	Artículo 6°, numeral 3)		
Ambiente de trabajo	6.4	Artículo 6°, numeral 3)		Artículo 17, numeral 10
Realización del producto y/o prestación del servicio.	7	Artículo 4°, g) e i)		
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	Artículo 6°, numeral 2)		
Procesos relacionados con el cliente	7.2	Artículo 4°, a)		
Determinación de los requisitos relacionados con	7.2.1	Artículo 4°, b)		

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
el producto y/o servicio				
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2			
Comunicación con el cliente	7.2.3	Artículo 5°, b) Artículo 6°, numeral 4)		Artículo 17, numeral 11 y 12
Diseño y desarrollo	7.3	Artículo 6°, numeral 2)		
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1			
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2			
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3			
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4			
Verificación del diseño y	7.3.5			

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
desarrollo				
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6			
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7			
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Artículo 4°, a) y parágrafo 2°		
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1			
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2			
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3			
Producción y prestación	7.5	Artículo 6°, numeral 4)		

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
del servicio				
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	Artículo 5°, a) y b)		Artículo 17, numeral 8
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2			
Identificación y trazabilidad	7.5.3			
Propiedad del cliente	7.5.4			
Preservación del producto	7.5.5			
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6			
Medición, análisis y mejora	8	Artículo 4°, h) y parágrafo 1		Artículo 17, numeral 6 y 9

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
Generalidades	8.1			
Seguimiento y medición	8.2	Artículo 5°, a), b), c) y d) Artículo 6°, numerales 5 y 6	Artículo 2°, d), f) y g) Artículo 4°, j) Artículo 8° Artículo 9°, parágrafo Artículo 10°	
Satisfacción del cliente	8.2.1	Artículo 4°, b)		
Auditoría interna	8.2.2		Artículo 3°, d) Artículo 12°	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3		Artículo 4°, h)	Artículo 17, numeral 12
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4		Artículo 4°, i)	
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Artículo 5°, c)		
Análisis de datos	8.4	Artículo 5°, c)		

Correspondencia entre esta norma, la Ley 872 de 2003, la Ley 87 de 1993 y la Ley 489 de 1998				
Norma técnica de sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		**Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.**	**LEY 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.**	**LEY 489 DE 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.**
Título	**Numeral**	**Artículo**	**Artículo**	**Artículo**
		Artículo 6°, numerales 5 y 6		
Mejora	8.5	Artículo 4°, i) Artículo 5°, a) Artículo 6°, numeral 7	Artículo 2°, f) Artículo 4°, g)	
Mejora continua	8.5.1			Artículo 17, numeral 5
Acción correctiva	8.5.2	Artículo 5°, c)		
Acción preventiva	8.5.3			

ANEXO D

(Informativo)

Bibliografía

[1] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. ISO, Ginebra, 2000. 23 pp. (ISO 9001:2000).

[2] Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. ISO, Ginebra, 2000. 29 pp. (ISO 9000: 2000).

[3] Sistemas de gestión de la calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. Ginebra, 2000. 56 pp. (NTC-ISO 9004:2000).

[4] Directrices para la auditoría de los sistemas de la calidad y/o ambiente. Ginebra, 2002. 31 (NTC-ISO 19011:2002).

[5] Presidencia de la República de Colombia. Normas técnicas de eficiencia y transparencia. Programa presidencial de lucha contra la corrupción. Bogotá, Presidencia de la República, 2002.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

Instituto Departamental de Salud de Nariño

RESOLUCIONES

RESOLUCION NUMERO 52-... DE 2004

(septiembre 6)

por la cual se concede una autorización para el ejercicio profesional.

La Directora del Instituto Departamental de Salud de Nariño, en cumplimiento al Decreto número 1875 de agosto 3 de 1994 expedido por el Ministerio de Salud, según facultad otorgada por el Decreto número 3134 de 1956, y

CONSIDERANDO:

Que Johana Jimena Portilla Vallejo, identificada con cédula de ciudadanía número 36953115 expedida en Pasto, ha solicitado autorización del ejercicio profesional como Psicóloga, Título que le otorgó la Universidad Mariana, según Acta de Grado número 435 y Diploma sin número del 13 de agosto de 2004.

Que dicho Título se encuentra debidamente registrado con el número 11589, al folio número 187 y libro número 2, del 13 de agosto de 2004, por la Universidad Mariana,

RESUELVE:

Artículo 1º. Autorizar a Johana Jimena Portilla Vallejo, identificada con cédula de ciudadanía número 36953115 expedida en Pasto, para ejercer la Profesión de Psicóloga, en el Territorio Nacional.

Artículo 2º. En cumplimiento del artículo 5º del Decreto 1875 de 1994, para poder ejercer la profesión en zona geográfica diferente de donde registró el título, la persona deberá inscribir su nombre en la Dirección Seccional de Salud del Departamento donde va a laborar, para control y vigilancia.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dada en San Juan de Pasto, a 6 de septiembre de 2004.

La Directora,

Sonia Gómez Erazo.

La Profesional Universitaria,

Gladys Bravo Machado.

Imprenta Nacional de Colombia. Recibo Banco Agrario de Colombia número 021700. 4-X-2004. $25.600.

RESOLUCION NUMERO 52-4172 DE 2004

(septiembre 6)

por la cual se concede una autorización para el ejercicio profesional.

La Directora del Instituto Departamental de Salud de Nariño, en cumplimiento al Decreto número 1875 de agosto 3 de 1994 expedido por el Ministerio de Salud, según facultad otorgada por el Decreto número 3134 de 1956, y

CONSIDERANDO:

Que Taryn Paola Garzón Eraso, identificada con cédula de ciudadanía número 36751197 expedida en Pasto, ha solicitado autorización del ejercicio profesional como Psicóloga, Título que le otorgó la Universidad Mariana, según Acta de Grado número 435 y Diploma sin número del 13 de agosto de 2004.

Que dicho Título se encuentra debidamente registrado con el número 11582, al folio número 187 y libro número 2, del 13 de agosto de 2004, por la Universidad Mariana,

RESUELVE:

Artículo 1º. Autorizar a Taryn Paola Garzón Eraso, identificada con cédula de ciudadanía número 36751197 expedida en Pasto, para ejercer la Profesión de Psicóloga, en el Territorio Nacional.

Artículo 2º. En cumplimiento del artículo 5º del Decreto 1875 de 1994, para poder ejercer la profesión en zona geográfica diferente de donde registró el título, la persona deberá inscribir su nombre en la Dirección Seccional de Salud del Departamento donde va a laborar, para control y vigilancia.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dada en San Juan de Pasto, a 6 de septiembre de 2004.

La Directora,

Sonia Gómez Erazo.

La Profesional Universitaria,

Gladys Bravo Machado.

Imprenta Nacional de Colombia. Recibo Banco Agrario de Colombia número 021681. 28-IX-2004. $25.600.

RESOLUCION NUMERO 52-4174 DE 2004

(septiembre 6)

por la cual se concede una autorización para el ejercicio profesional.

La Directora del Instituto Departamental de Salud de Nariño, en cumplimiento al Decreto número 1875 de agosto 3 de 1994 expedido por el Ministerio de Salud, según facultad otorgada por el Decreto número 3134 de 1956, y

CONSIDERANDO:

Que Carol Maritza Santander Perenguez, identificada con cédula de ciudadanía número 36953141 expedida en Pasto, ha solicitado autorización del ejercicio profesional como Psicóloga, Título que le otorgó la Universidad Mariana, según Acta de Grado número 435 y Diploma sin número del 13 de agosto de 2004.

Que dicho Título se encuentra debidamente registrado con el número 11591, al folio número 187 y libro número 2, del 13 de agosto de 2004, por la Universidad Mariana,

RESUELVE:

Artículo 1º. Autorizar a Carol Maritza Santander Perenguez, identificada con cédula de ciudadanía número 36953141 expedida en Pasto, para ejercer la Profesión de Psicóloga, en el Territorio Nacional.

Artículo 2º. En cumplimiento del artículo 5º del Decreto 1875 de 1994, para poder ejercer la profesión en zona geográfica diferente de donde registró el título, la persona deberá inscribir su nombre en la Dirección Seccional de Salud del Departamento donde va a laborar, para control y vigilancia.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dada en San Juan de Pasto, a 6 de septiembre de 2004.

La Directora,

Sonia Gómez Erazo.

La Profesional Universitaria,

Gladys Bravo Machado.

Imprenta Nacional de Colombia. Recibo Banco Agrario de Colombia número 020734. 21-IX-2004. $25.600.

RESOLUCION NUMERO 52-3953 DE 2004

(agosto 27)

por la cual se concede una autorización para el ejercicio profesional.

La Directora del Instituto Departamental de Salud de Nariño, en cumplimiento al Decreto número 1875 de agosto 3 de 1994 expedido por el Ministerio de Salud, según facultad otorgada por el Decreto número 3134 de 1956, y

CONSIDERANDO:

Que Carlos Alberto Villacorte Miranda, identificado con cédula de ciudadanía número 5206770 expedida en Pasto, ha solicitado autorización del ejercicio profesional como Psicólogo, Título que le otorgó la Universidad Mariana, según Acta de Grado número 431 y Diploma sin número del 5 de agosto de 2003.

Que dicho Título se encuentra debidamente registrado sin número, al folio número 164 y libro número 2-10902, del 5 de diciembre de 2003, por la Universidad Mariana,

RESUELVE:

Artículo 1º. Autorizar a Carlos Alberto Villacorte Miranda, identificado con cédula de ciudadanía número 5206770 expedida en Pasto, para ejercer la Profesión de Psicólogo, en el Territorio Nacional.

Artículo 2º. En cumplimiento del artículo 5º del Decreto 1875 de 1994, para poder ejercer la profesión en zona geográfica diferente de donde registró el título, la persona deberá inscribir su nombre en la Dirección Seccional de Salud del Departamento donde va a laborar, para control y vigilancia.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dada en San Juan de Pasto, a 27 de agosto de 2004.

La Directora,

Sonia Gómez Erazo.

La Profesional Universitaria,

Gladys Bravo Machado.

Imprenta Nacional de Colombia. Recibo Banco Agrario de Colombia número 021680. 28-IX-2004. $25.600.