



SIGNOS-Investigación en Sistemas de
Gestión
ISSN: 2145-1389
revistasignos@usantotomas.edu.co
Universidad Santo Tomás
Colombia

Gómez Alvarado, Elia Rocío; Gutiérrez Rodríguez, Judith Paola; Ramírez Beltrán,
Gubileinaya
Herramienta metodológica para el desarrollo de auditorías internas integrales del sistema
de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno para la Secretaría de
Educación Distrital
SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, vol. 1, núm. 1, 2009, pp. 93-99
Universidad Santo Tomás
Bogotá D.C., Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458730005>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

Herramienta metodológica para el desarrollo de auditorías internas integrales del sistema de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno para la Secretaría de Educación Distrital

Elia Rocío Gómez Alvarado, Judith Paola Gutiérrez Rodríguez, Gubileinaya Ramírez Beltrán¹

Resumen

La metodología propuesta presenta un enfoque integrador para evaluar de manera armónica y complementaria los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad para el Sector Público (NTCGP 1000:2004) y los elementos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005) bajo el ciclo PHVA, así como los principales productos a evidenciar por el auditor.

Palabras clave

Auditorías Internas de Calidad, Auditorías del Sistema Gestión Control, Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005), Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública (NTC GP 1000:2004).

Abstract

The proposed methodology presents an inclusive approach to assess harmoniously and additional requirements of the System of Quality Management for the Public Sector (NTC GP 1000: 2004) and elements of Standard Model Internal Control (MECI 1000: 2005) under the cycle PHVA, as well as the main products to reveal by the auditor.

Keywords

Internal Quality Audits, Audits Management System Control, Standard Model Internal Control (MECI 1000: 2005), Technical Standard for Quality Management Service (NTC GP 1000: 2004).

1 Gómez Alvarado Elia Rocío, Ingeniera Industrial de la Universidad Libre, Especialista en Evaluación Social de Proyectos de la Universidad de los Andes, actualmente labora en la Oficina de Control Interno de la Secretaría de Educación del Distrito.

Gutiérrez Rodríguez Judith Paola, Administradora Financiera y de Sistemas de la Fundación Universitaria Agraria de Colombia. Actualmente labora en el Instituto Colombiano Agropecuario, Seccional Cundinamarca, Oficina Local Chocontá.

Ramírez Beltrán Gubileinaya, Ingeniera Industrial de la Universidad Libre, actualmente labora en la Oficina de Control Interno de la Secretaría de Educación del Distrito.

I. INTRODUCCIÓN

La elaboración de una herramienta metodológica para el desarrollo de auditorías internas integrales del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno para la Secretaría de Educación Distrital obedece a la necesidad de establecer un proceso de evaluación integrado mediante el cual se identifique la complementariedad de los requisitos y/o elementos del sistema MECI-Calidad, para facilitar el desarrollo de auditorías internas con un enfoque integrador con el fin de obtener resultados completos y útiles para la organización.

La metodología señala los procedimientos recomendados al auditor para que lleve a cabo su auditoría en forma ordenada y con una secuencia congruente de actividades, teniendo presente la complementariedad entre los requisitos y elementos del Sistema Gestión – Control.

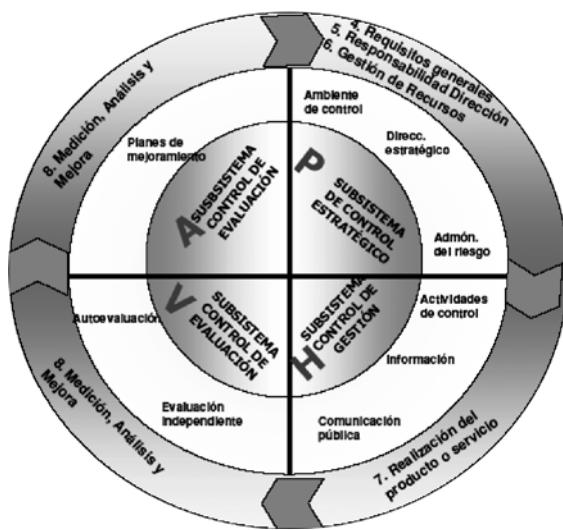


Figura 1. PHVA del sistema integrado de gestión

Esta herramienta se constituye en una ayuda para el personal que participa en ejercicios de auditoría en el sector público, toda vez que procura fortalecer el trabajo del auditor, reducir esfuerzos en la práctica de la

auditoría, ya que en un solo ejercicio se evalúa el Sistema Integrado MECI-Calidad.

II. METODOLOGÍA

El proceso desarrollado durante la elaboración de la herramienta metodológica, comprendió las siguientes etapas:

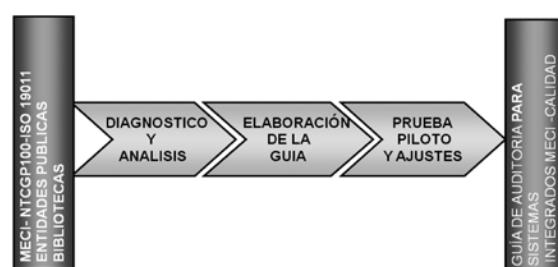


Figura 2. Etapas del proceso metodológico

En cada una de ellas se definieron estrategias que permitieron la obtención de los resultados que relacionamos a continuación.

1. Diagnóstico del contexto actual de herramientas para auditorías integrales en entidades públicas. Se analizó la documentación referente a auditorías integrales mediante la consulta bibliográfica en la Red de Bibliotecas Públicas de la ciudad. Además, se revisó el estado actual del proceso de auditoría a los sistemas de calidad y MECI en la Secretaría de Educación del Distrito (SED) y se indagó sobre herramientas metodológicas de auditoría existentes en otras entidades públicas a través de visitas y entrevistas.
2. Elaboración de la herramienta metodológica para auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión Control (MECI-Calidad) de la Secretaría de Educación del Distrito (SED). Se efectuó un análisis del procedimiento de auditorías internas de calidad y del proceso de evaluación actual desarrollado por la Ofi-

cina de Control Interno de la SED; luego, una identificación y definición de los elementos/requisitos del Sistema MECI-Calidad a considerar en la elaboración de la metodología para las auditorías integrales de Calidad y Control Interno. Posteriormente, se presentó para su revisión y ajuste ante el equipo de la Oficina de Control Interno.

3. Realización de prueba piloto de auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión Control y ajustes. Se planea y ejecuta una auditoría al proceso de Servicio al Ciudadano, teniendo como referente la metodología elaborada con el enfoque MECI-Calidad, para luego efectuar los cambios a los que haya lugar después de su revisión por parte del equipo investigador.

III. ANÁLISIS

En el diagnóstico se analizó la información de fuentes internas y externas, tales como la documentación de procedimientos, herramientas y actividades de auditoría en la Secretaría de Educación del Distrito y otras entidades públicas y referencias bibliográficas.

La Secretaría de Educación del Distrito se encontraba en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno. El proceso de Evaluación y Auditoría es responsabilidad de la Oficina de Control Interno quien, dentro de las funciones asignadas por la Ley 87 de 1993, viene auditando el Sistema de Control Interno, pero a la luz de Decreto 4110 de 2004 y la Circular 06 de 2005 del DAFP, debe asumir este nuevo rol frente a la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad. Por lo anterior, la entidad requiere establecer un procedimiento de auditoría interna que corresponda a la evaluación de los dos sistemas.

Resultado de las entrevistas con las entidades públicas, se concluyó que a la fecha ninguna de ellas cuenta con

un procedimiento integrado para efectuar auditorías de los sistemas MECI-Calidad. Lo anterior dado que vienen desarrollando auditorías específicas para cada uno de los sistemas.

Sin embargo, algunas entidades efectúan la auditoría de calidad al sistema integrado de gestión (ACCIÓN SOCIAL – MEN), definiendo criterios de auditoría según los requisitos de las normas (OSHAS, Ambiental, GP 1000), requisitos legales (SISTEDA, MECI) y demás requisitos definidos por la entidad en su sistema integrado de gestión.

Del respecto a la revisión y análisis bibliográfico no se encontró ningún documento específico que trate el tema de auditorías integradas para los sistemas MECI - Calidad. Sin embargo, se tomó como referente la Cartilla de Armonización *Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad NTC GP 1000:2004 Entidades Públicas*², de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En la etapa de elaboración de la guía se tuvo presente la norma *NTC- ISO 19011*³ y las consideraciones sobre los elementos que debería contener la metodología que permitiera desarrollar una auditoría interna al sistema integrado, para lo cual se requirió una comparación de los requisitos del SGC con los elementos del MECI, con el fin de unificar y articular los criterios a tener presentes en la ejecución de la misma, bajo el esquema del ciclo PHVA e identificando los productos mínimos a evidenciar (véase el Anexo 1. Relación de elementos/

2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP) Y SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. *Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 Entidades Públicas*. Bogotá, 2007, pp. 29, 33, 37, 41, 49, 55, 61 y 63.

3 ICONTEC. NTC-ISO 19011. *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*. Bogotá, 2002, pp. 1-39.

requisitos del Sistema Integrado de Gestión Control). Lo anterior le permitirá al auditor tener un referente en la definición del plan de auditoría, las listas de chequeo y el informe final.

Para la ejecución de la prueba piloto de la auditoría interna de MECI-Calidad se seleccionó el proceso de Servicio al Ciudadano, por cuanto este brinda información eficiente y eficaz y gestiona la recepción y entrega de los trámites que requieran los ciudadanos en la SED, elemento importante a evaluar en un sistema de gestión y más en una entidad prestadora del servicio educativo.

Se desarrollaron las actividades definidas para el procedimiento de la auditoría y la aplicación de la metodología obteniendo una buena aceptación entre los actores del proceso. Lo anterior, por cuanto al auditado se le facilitó identificar mediante el Plan de auditoría los elementos/requisitos objeto de su evaluación y comprender la interrelación y complementariedad de los dos sistemas; y al equipo auditor, por ser el primer ejercicio, le permitió entender la evaluación del sistema integrado de Gestión Control bajo este enfoque.

IV. RESULTADOS

La guía metodológica propuesta y utilizada en la prueba piloto para la ejecución de una auditoría interna para el Sistema Integrado MECI-Calidad arrojó varios resultados, entre ellos:

- Se evidenció la necesidad de mejorar el proceso de evaluación y auditoría interna que ejercía la Oficina de Control Interno en la SED, el cual se ajusta frente al requerimiento normativo y ante la necesidad de integrar los sistemas.
- Despertó el interés de la alta dirección para la asignación de recursos para la formación de auditores internos y líderes MECI-Calidad, como requisito

para el desarrollo del procedimiento de auditoría interna.

- El cuadro diseñado de Relación requisitos/elementos para el Sistema de Gestión Control incluido en la guía metodológica le permitió al equipo auditor y al auditado identificar la complementariedad y armonía de los dos sistemas, dada no solo en la implementación sino a través del desarrollo de la auditoría del sistema MECI-Calidad.
- La prueba piloto de auditoría integrada obtuvo resultados de evaluación para los dos sistemas, reduciendo los esfuerzos que se ocasionarían si se realizaran separadamente, permitiendo entender los resultados de la evaluación del desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción de la prestación del servicio y en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

V. CONCLUSIONES

En concordancia con los objetivos establecidos, éstos fueron alcanzados, por cuanto se elaboró y validó un instrumento metodológico para realizar auditorías integrales del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno en la Secretaría de Educación mediante el análisis de la complementariedad y de los elementos comunes para el proceso de evaluación del sistema de Gestión Control.

Efectuado el análisis de los elementos y requisitos del MECI y de la NTC GP 1000 se observa la complementariedad y convergencia de éstos, lo que permite definir productos comunes a solicitar en el desarrollo de la auditoría.

La aplicación de la metodología propuesta en la auditoría piloto permitió evaluar de manera objetiva el sistema de Gestión Control y obtener un resultado integral.

La calidad de las auditorías que se practiquen bajo el enfoque propuesto depende principalmente de factores como una adecuada planeación, comprensión, manejo y conocimiento de los principios, requisitos y elementos del sistema integrado por parte del auditor.

VI. RECOMENDACIONES

La formación de auditores en MECI y Calidad es vital para desarrollar competentemente el proceso de auditoría.

La elaboración de la lista de chequeo es fundamental para el logro de los objetivos planteados en el Plan de auditoría, por esto requiere de especial cuidado, toda vez que la definición de los elementos y/o requisitos

comunes a evaluar en el proceso demanda el conocimiento y manejo de las dos normas para establecer los puntos convergentes, así como los posibles productos a evidenciar durante la auditoría.

Los cuestionamientos y divergencias que surjan entre los miembros del equipo auditor en la redacción del informe se pueden minimizar si se establecen adecuadamente los criterios de la auditoría y se profundiza en el conocimiento y manejo de las normas.

La auditoría interna con un enfoque integrado puede ejecutarse como base para la evaluación del actual sistema y aquellos que a futuro se requieran implementar en la entidad.

Signos

ANEXO 1

Relación de elementos/requisitos del Sistema Integrado de Gestión Control

RELACIÓN DE ELEMENTOS / REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - CONTROL

PLANEAR		HACER		VERIFICAR / ACTUAR	
PRODUCTOS		PROYECTOS		SERVICIOS	
MECI	COMPONENTE	MECI	COMPONENTE /	MECI	COMPONENTE /
6.2.1 Entorno Humano	6.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.	6.2.2 Competencia, condición y formación en la entidad	7.1 Planificación de la realización del producto cliente o servicio.	7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	4.1 (C) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes.
6.1.2 Desarrollo del Talento Humano			7.2 Procesos relacionados con el cliente		• Informes de autoanálisis para el mejoramiento de los controles del proceso, dependencia y entidad
			7.3.5 Producción y prestación		
				7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	
				7.5.3 Autoevaluación del Control	3.1.1 Autoevaluación del Control
					3.1.2 Seguimiento y medición de los dispositivos de seguimiento y de medición
					8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
					8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
					8.4 Análisis de datos
					3.1.2 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.3 Políticas de calidad
					3.1.4 Análisis de datos
					3.1.5 Reducción y prestación del servicio
					3.1.6 Mejoramiento continuo
					3.1.7 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.8 Análisis de datos
					3.1.9 Reducción y prestación del servicio
					3.1.10 Mejoramiento continuo
					3.1.11 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.12 Análisis de datos
					3.1.13 Reducción y prestación del servicio
					3.1.14 Mejoramiento continuo
					3.1.15 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.16 Análisis de datos
					3.1.17 Reducción y prestación del servicio
					3.1.18 Mejoramiento continuo
					3.1.19 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.20 Análisis de datos
					3.1.21 Reducción y prestación del servicio
					3.1.22 Mejoramiento continuo
					3.1.23 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.24 Análisis de datos
					3.1.25 Reducción y prestación del servicio
					3.1.26 Mejoramiento continuo
					3.1.27 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.28 Análisis de datos
					3.1.29 Reducción y prestación del servicio
					3.1.30 Mejoramiento continuo
					3.1.31 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.32 Análisis de datos
					3.1.33 Reducción y prestación del servicio
					3.1.34 Mejoramiento continuo
					3.1.35 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.36 Análisis de datos
					3.1.37 Reducción y prestación del servicio
					3.1.38 Mejoramiento continuo
					3.1.39 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.40 Análisis de datos
					3.1.41 Reducción y prestación del servicio
					3.1.42 Mejoramiento continuo
					3.1.43 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.44 Análisis de datos
					3.1.45 Reducción y prestación del servicio
					3.1.46 Mejoramiento continuo
					3.1.47 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.48 Análisis de datos
					3.1.49 Reducción y prestación del servicio
					3.1.50 Mejoramiento continuo
					3.1.51 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.52 Análisis de datos
					3.1.53 Reducción y prestación del servicio
					3.1.54 Mejoramiento continuo
					3.1.55 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.56 Análisis de datos
					3.1.57 Reducción y prestación del servicio
					3.1.58 Mejoramiento continuo
					3.1.59 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.60 Análisis de datos
					3.1.61 Reducción y prestación del servicio
					3.1.62 Mejoramiento continuo
					3.1.63 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.64 Análisis de datos
					3.1.65 Reducción y prestación del servicio
					3.1.66 Mejoramiento continuo
					3.1.67 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.68 Análisis de datos
					3.1.69 Reducción y prestación del servicio
					3.1.70 Mejoramiento continuo
					3.1.71 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.72 Análisis de datos
					3.1.73 Reducción y prestación del servicio
					3.1.74 Mejoramiento continuo
					3.1.75 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.76 Análisis de datos
					3.1.77 Reducción y prestación del servicio
					3.1.78 Mejoramiento continuo
					3.1.79 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.80 Análisis de datos
					3.1.81 Reducción y prestación del servicio
					3.1.82 Mejoramiento continuo
					3.1.83 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.84 Análisis de datos
					3.1.85 Reducción y prestación del servicio
					3.1.86 Mejoramiento continuo
					3.1.87 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.88 Análisis de datos
					3.1.89 Reducción y prestación del servicio
					3.1.90 Mejoramiento continuo
					3.1.91 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.92 Análisis de datos
					3.1.93 Reducción y prestación del servicio
					3.1.94 Mejoramiento continuo
					3.1.95 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.96 Análisis de datos
					3.1.97 Reducción y prestación del servicio
					3.1.98 Mejoramiento continuo
					3.1.99 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.100 Análisis de datos
					3.1.101 Reducción y prestación del servicio
					3.1.102 Mejoramiento continuo
					3.1.103 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.104 Análisis de datos
					3.1.105 Reducción y prestación del servicio
					3.1.106 Mejoramiento continuo
					3.1.107 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.108 Análisis de datos
					3.1.109 Reducción y prestación del servicio
					3.1.110 Mejoramiento continuo
					3.1.111 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.112 Análisis de datos
					3.1.113 Reducción y prestación del servicio
					3.1.114 Mejoramiento continuo
					3.1.115 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.116 Análisis de datos
					3.1.117 Reducción y prestación del servicio
					3.1.118 Mejoramiento continuo
					3.1.119 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.120 Análisis de datos
					3.1.121 Reducción y prestación del servicio
					3.1.122 Mejoramiento continuo
					3.1.123 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.124 Análisis de datos
					3.1.125 Reducción y prestación del servicio
					3.1.126 Mejoramiento continuo
					3.1.127 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.128 Análisis de datos
					3.1.129 Reducción y prestación del servicio
					3.1.130 Mejoramiento continuo
					3.1.131 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.132 Análisis de datos
					3.1.133 Reducción y prestación del servicio
					3.1.134 Mejoramiento continuo
					3.1.135 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.136 Análisis de datos
					3.1.137 Reducción y prestación del servicio
					3.1.138 Mejoramiento continuo
					3.1.139 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.140 Análisis de datos
					3.1.141 Reducción y prestación del servicio
					3.1.142 Mejoramiento continuo
					3.1.143 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.144 Análisis de datos
					3.1.145 Reducción y prestación del servicio
					3.1.146 Mejoramiento continuo
					3.1.147 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.148 Análisis de datos
					3.1.149 Reducción y prestación del servicio
					3.1.150 Mejoramiento continuo
					3.1.151 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.152 Análisis de datos
					3.1.153 Reducción y prestación del servicio
					3.1.154 Mejoramiento continuo
					3.1.155 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.156 Análisis de datos
					3.1.157 Reducción y prestación del servicio
					3.1.158 Mejoramiento continuo
					3.1.159 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.160 Análisis de datos
					3.1.161 Reducción y prestación del servicio
					3.1.162 Mejoramiento continuo
					3.1.163 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.164 Análisis de datos
					3.1.165 Reducción y prestación del servicio
					3.1.166 Mejoramiento continuo
					3.1.167 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.168 Análisis de datos
					3.1.169 Reducción y prestación del servicio
					3.1.170 Mejoramiento continuo
					3.1.171 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.172 Análisis de datos
					3.1.173 Reducción y prestación del servicio
					3.1.174 Mejoramiento continuo
					3.1.175 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.176 Análisis de datos
					3.1.177 Reducción y prestación del servicio
					3.1.178 Mejoramiento continuo
					3.1.179 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.180 Análisis de datos
					3.1.181 Reducción y prestación del servicio
					3.1.182 Mejoramiento continuo
					3.1.183 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.184 Análisis de datos
					3.1.185 Reducción y prestación del servicio
					3.1.186 Mejoramiento continuo
					3.1.187 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.188 Análisis de datos
					3.1.189 Reducción y prestación del servicio
					3.1.190 Mejoramiento continuo
					3.1.191 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.192 Análisis de datos
					3.1.193 Reducción y prestación del servicio
					3.1.194 Mejoramiento continuo
					3.1.195 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.196 Análisis de datos
					3.1.197 Reducción y prestación del servicio
					3.1.198 Mejoramiento continuo
					3.1.199 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.200 Análisis de datos
					3.1.201 Reducción y prestación del servicio
					3.1.202 Mejoramiento continuo
					3.1.203 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.204 Análisis de datos
					3.1.205 Reducción y prestación del servicio
					3.1.206 Mejoramiento continuo
					3.1.207 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.208 Análisis de datos
					3.1.209 Reducción y prestación del servicio
					3.1.210 Mejoramiento continuo
					3.1.211 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.212 Análisis de datos
					3.1.213 Reducción y prestación del servicio
					3.1.214 Mejoramiento continuo
					3.1.215 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.216 Análisis de datos
					3.1.217 Reducción y prestación del servicio
					3.1.218 Mejoramiento continuo
					3.1.219 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.220 Análisis de datos
					3.1.221 Reducción y prestación del servicio
					3.1.222 Mejoramiento continuo
					3.1.223 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.224 Análisis de datos
					3.1.225 Reducción y prestación del servicio
					3.1.226 Mejoramiento continuo
					3.1.227 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.228 Análisis de datos
					3.1.229 Reducción y prestación del servicio
					3.1.230 Mejoramiento continuo
					3.1.231 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.232 Análisis de datos
					3.1.233 Reducción y prestación del servicio
					3.1.234 Mejoramiento continuo
					3.1.235 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.236 Análisis de datos
					3.1.237 Reducción y prestación del servicio
					3.1.238 Mejoramiento continuo
					3.1.239 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.240 Análisis de datos
					3.1.241 Reducción y prestación del servicio
					3.1.242 Mejoramiento continuo
					3.1.243 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.244 Análisis de datos
					3.1.245 Reducción y prestación del servicio
					3.1.246 Mejoramiento continuo
					3.1.247 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.248 Análisis de datos
					3.1.249 Reducción y prestación del servicio
					3.1.250 Mejoramiento continuo
					3.1.251 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.252 Análisis de datos
					3.1.253 Reducción y prestación del servicio
					3.1.254 Mejoramiento continuo
					3.1.255 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.256 Análisis de datos
					3.1.257 Reducción y prestación del servicio
					3.1.258 Mejoramiento continuo
					3.1.259 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.260 Análisis de datos
					3.1.261 Reducción y prestación del servicio
					3.1.262 Mejoramiento continuo
					3.1.263 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.264 Análisis de datos
					3.1.265 Reducción y prestación del servicio
					3.1.266 Mejoramiento continuo
					3.1.267 Autoevaluación a la Gestión
					3.1.268 Análisis de datos
					3.1.269 Reducción y prestación del servicio
					3.1.270 Mejoramiento continuo
			</td		

SUBSISTEMA CONTROL ESTRATEGICO		12. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
1.2.1 Planes y Programas	5.4 Planificación 5.4.1 Objetivos de la calidad 5.4.2 Planificación del SOC	7.1 Planificación del producto y/o servicio 7.3.1 Plastificación del diseño y desarrollo 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	• Planes y programas que regulen y orienten el desarrollo de la función constitucional y legal. • Política de Calidad • Objetivos, directrices y planes gerenciales de calidad.	
1.2.2 Modelo de Operación por Procesos	7.1.1 Planificación del producto y/o servicio 7.3.1.1 Requisitos Generales 8.1.1 Análisis de datos 7.3.1.2 Control del producto y/o servicio no conforme 8.1.2 Control del cliente 8.1.3 Diagnóstico y desarrollo 8.1.4 Análisis de datos 4.1 Requisitos generales 4.2 Gestión documental 5.4.2 Planificación del Sistema de Calidad	2.1.1.1 Indicadores 8.2.1 Seguimiento y medición no conforme 8.2.2 Control del producto y/o servicio no conforme 8.2.3 Control del cliente 8.2.4 Análisis de datos 4.1.1 Requisitos por procesos 8.1.1.1 Procesos caracterizados 4.2.1 Gestión documental 5.4.2.1 Planificación primera 5.4.2.2 Información secundaria 5.5.1 Responsabilidad, autoridad y comunicación 6.1.1 Provisión de los recursos 6.2.1 Talento Humano 1.3.1 Contenido Estratégico	• Tableros de control • Mecanismos de monitoreo a la operación 8.2.1.1 Requisitos Generales 8.2.1.2 Gestión documental 8.2.1.3 Requisitos de la realización del producto o prestación del servicio 8.2.1.4 Procesos relacionados con el cliente 8.2.1.5 Manual de procedimientos 8.2.1.6 Manual de calidad 8.2.1.7 Instrumento general integrador de la regulación de las operaciones 8.2.1.8 Control del producto y/o servicio no conforme 8.2.1.9 Análisis de datos 4.1.1.1 Requisitos para la operación 8.1.1.1.1 Control de documentos de origen externo 8.1.1.1.2 Control de documentos de origen interno 8.1.1.2 Requisitos del cliente 8.1.1.3 Requisitos requeridos 4.2.1.1 Gestión documental 4.2.1.2 Información secundaria e interacción de los procesos 4.2.1.3 Gestión documental 4.2.1.4 Control de registros 4.2.1.5 Información para la caracterización de los procesos. 4.2.1.6 Tablas de retención documental. 4.2.1.7 Manual de operación y manejo de calidad 5.5.1.1 Estructura organizacional flexible y efectiva 5.5.1.2 Organización interna 5.5.1.3 Planta de personal y requisitos 5.5.1.4 Manual de funciones y requisitos 6.1.1.1 Gestión de los recursos 6.2.1.1 Talento Humano 1.3.1.1 Identificar puntos de contacto sobre riesgos	• Registros de las revisiones efectuadas por la alta dirección y del análisis de datos 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Auditoría Interna 8.5.3 Comunicación Interna 8.5.4 Medios de comunicación 8.5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 8.5.6 Comunicación con el cliente 8.5.7 Comunicación con la ciudadanía y partes interesadas.
1.3. ADMINISTRACION DEL RIESGO	1.3.2 Identificación de Eventos 1.3.3 Análisis del Riesgo 1.3.4 Valoración del Riesgo 1.3.5 Políticas de Administración del Riesgo	5.1.1 Identificación de riesgos 5.1.2 Información para la revisión 5.1.2.1 Riesgos como entrada a la revisión por la dirección 7.5.1.1 Control de la producción y prestación del servicio 8.5.1.1 Acción preventiva	• Mapa de RIESGOS • Análisis de impactos externos e internos que impulen exposición de riesgos • Reconocimiento de situaciones de riesgo y riesgos • Medidas de respuesta ante riesgos identificados • Políticas de administración de riesgos 5.1.3 Identificación de riesgos 5.1.4 Análisis de riesgos 5.1.5 Valoración de riesgos 5.1.6 Políticas de administración de riesgos 7.5.1.2 Procesos de seguimiento y medición 8.5.1.2 Procesos de seguimiento y medición 7.5.2 Comunicación interna 7.5.3 Comunicación con el cliente 7.5.4 Comunicación con la ciudadanía y partes interesadas.	