



Departamento Administrativo
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**
República de Colombia

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Sistemas Integrados de Gestión y Control



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Sistemas Integrados de Gestión y Control

Modelo Estándar de Control Interno –MECI

Norma Técnica de Calidad para el Sector
Público NTCGP1000:2009

Otros Sistemas de Gestión







CONTENIDO

- 1. Objetivos de la Sesión**
- 2. Conceptualización básica inicial**
- 3. Base metodológica sobre Sistemas Integrados**
- 4. Consideraciones importantes**
- 5. Principios del Sistema Integrado**
- 6. Sistemas que es posible integrar**
- 7. Marco Legal para los sistema a integrar**
- 8. Elementos de Articulación**
- 9. Metodología de integración**
- 10. Panel de preguntas**



1. OBJETIVOS DE LA SESIÓN

-  Establecer los conceptos básicos necesarios para la implantación de sistemas integrados de gestión.
-  Dar a conocer los principios y conceptos básicos sobre el Modelo Estándar de Control Interno MECI y la Norma Técnica de Calidad NTCGP1000:2009 como base para el inicio de la integración.
-  Reconocer en el desarrollo de cada uno de los sistemas los puntos clave para la integración.
-  Generar en los asistentes la Capacidad para transferir los conceptos en sus entidades.



2. CONCEPTUALIZACIÓN BÁSICA

¿QUÉ ES UN SISTEMA?

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

¿QUÉ ES GESTIÓN?

Conjunto de actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una organización.



2. CONCEPTUALIZACIÓN BÁSICA

¿QUÉ ES CONTROL?

Conjunto de elementos interrelacionados que garantizan de manera razonable la coordinación de las acciones y la fluidez de la información y comunicación a lo largo de la organización; anticipa y corrige, de manera oportuna, las debilidades que se presenten en la gestión institucional.

¿QUÉ ES UN SISTEMA INTEGRADO?

Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés.



2. CONCEPTUALIZACIÓN BÁSICA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL



Sistema que articula de manera armónica y complementaria el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005 y la Norma Técnica de Calidad - NTCGP1000:2009, conforme a los lineamientos establecidos en la normatividad aplicable para el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad respectivamente.

Dentro de este sistema se podrá ir ingresando o articulando otros sistemas de acuerdo con la normatividad vigente y acorde con las necesidades o complejidad de las entidades.



3. BASE METODOLÓGICA SOBRE SISTEMAS INTEGRADOS

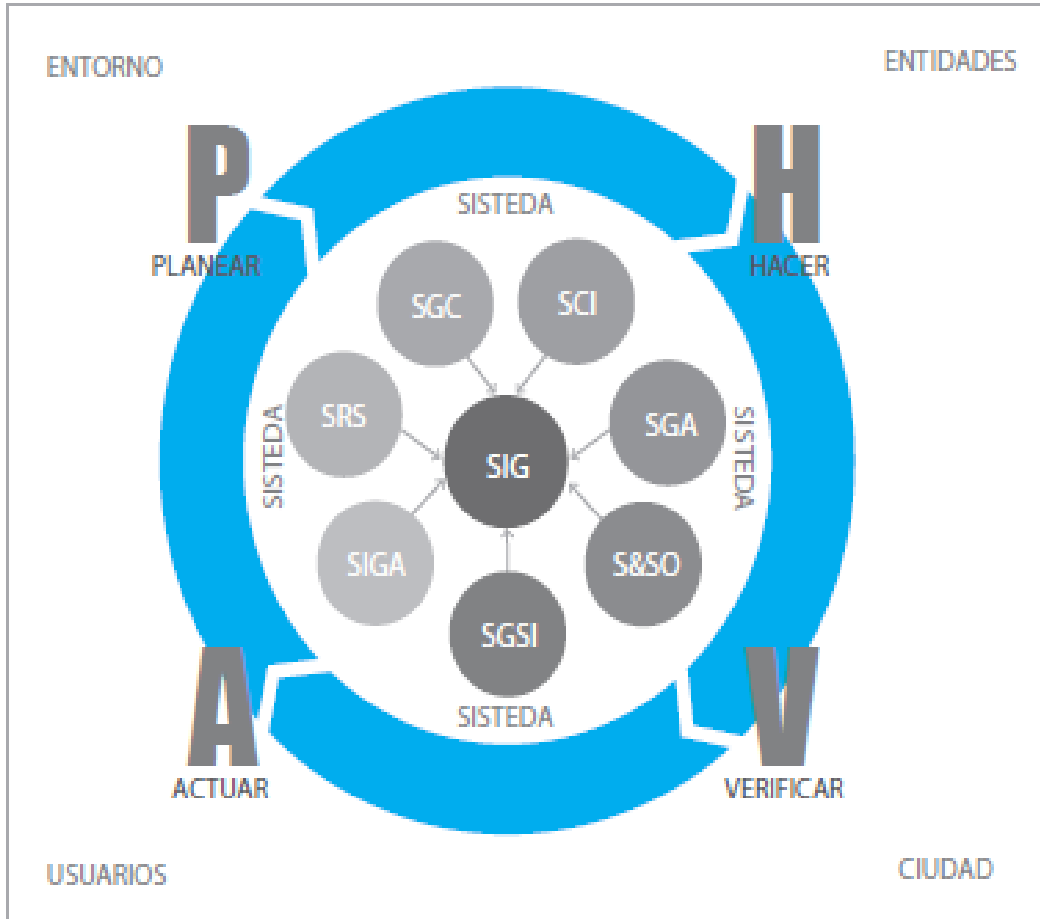
UNE66177:2005

NTD-SIG 001:2011

Guía para la integración de los sistemas de gestión AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)

Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales.

ESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN NORMA TÉCNICA DISTRITAL



- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Sistema de Control Interno (SCI).
- Sistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO).
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).
- Sistema de Responsabilidad Social (SRS).

Fuente: Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión



**ESTRUCTURA
PARA EL
PROCESO DE
INTEGRACIÓN
NORMA
UNE66177**

**SEGUIMIENTO Y
MEJORA DEL PLAN
DE INTEGRACIÓN**

A

P

PLAN DE INTEGRACIÓN

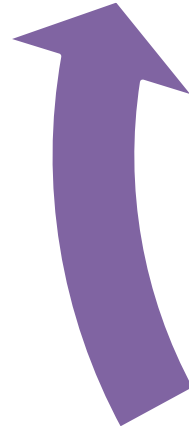
Beneficios esperados

Análisis del Contexto

Selección del nivel de
integración

Elaboración del plan de
integración

Apoyo de la Alta Dirección



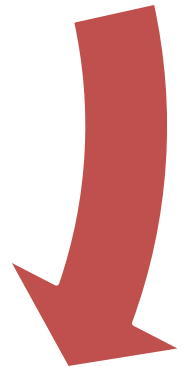
V

H

**REVISIÓN Y MEJORA
DEL SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN**

Evaluación de la
eficacia del plan de
integración

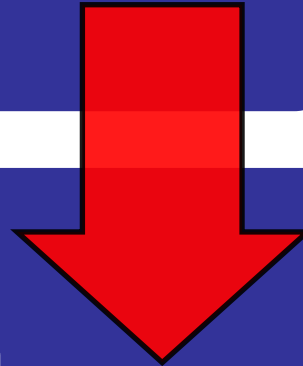
**IMPLANTACIÓN
DEL PLAN DE
INTEGRACIÓN**



4. CONSIDERACIONES IMPORTANTES- BENEFICIOS

Si bien los sistemas se gestionan de manera independiente, hay elementos comunes que pueden ser administrados de forma integrada, lo cual representa, entre otros, **los siguientes beneficios:**

- **Estratégico:** Permite alinear la planeación institucional.
- **Gestión:** Articula los procesos para potenciar los resultados de la gestión institucional.
- **Eficiencia:** Conlleva la disminución de tiempos y aprovechamiento de los recursos la ejecución de las actividades.
- **Riesgos:** Permite que en la ejecución de actividades se consideren diferentes riesgos asociados a la gestión.



4. CONSIDERACIONES IMPORTANTES- CONCEPTOS CLAVE

Compatibilidad



Posibilidad de que el cumplimiento de los requerimientos de un sistema aplique para el otro.

Complementariedad



Concebida como la relación sinérgica que se da en algunos aspectos, donde unos elementos de una norma enriquecen y adicionan a la otra.



FACTORES COMUNES Y PUNTOS DE CONVERGENCIA ENTRE
AMBOS SISTEMAS

5. PRINCIPIOS SISTEMA INTEGRADO

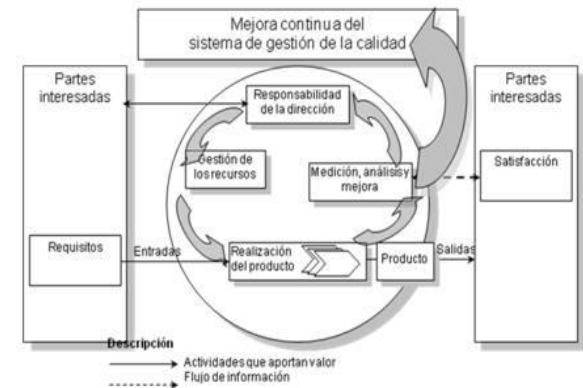
1. COHERENCIA

Que cada uno de los elementos establecidos e implementados en el Sistema Integrado apunte a una misma dirección, es decir, que comparta el mismo propósito, en especial respecto a los elementos estratégicos.



2. CONTROL HACIA LA MEJORA

El seguimiento y monitoreo al desempeño de los sistemas de gestión busca contar con insumos que permitan el emprendimiento de acciones de mejora.



5. PRINCIPIOS SISTEMA INTEGRADO

3. PRODUCTIVIDAD

Toda actividad en el marco del Sistema Integrado cumple con los lineamientos de la eficiencia, eficacia y la efectividad.



4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Los sistemas para la toma de decisiones deben basarse en mediciones objetivas, para lo cual es necesario un monitoreo constante en el desempeño del sistema en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.





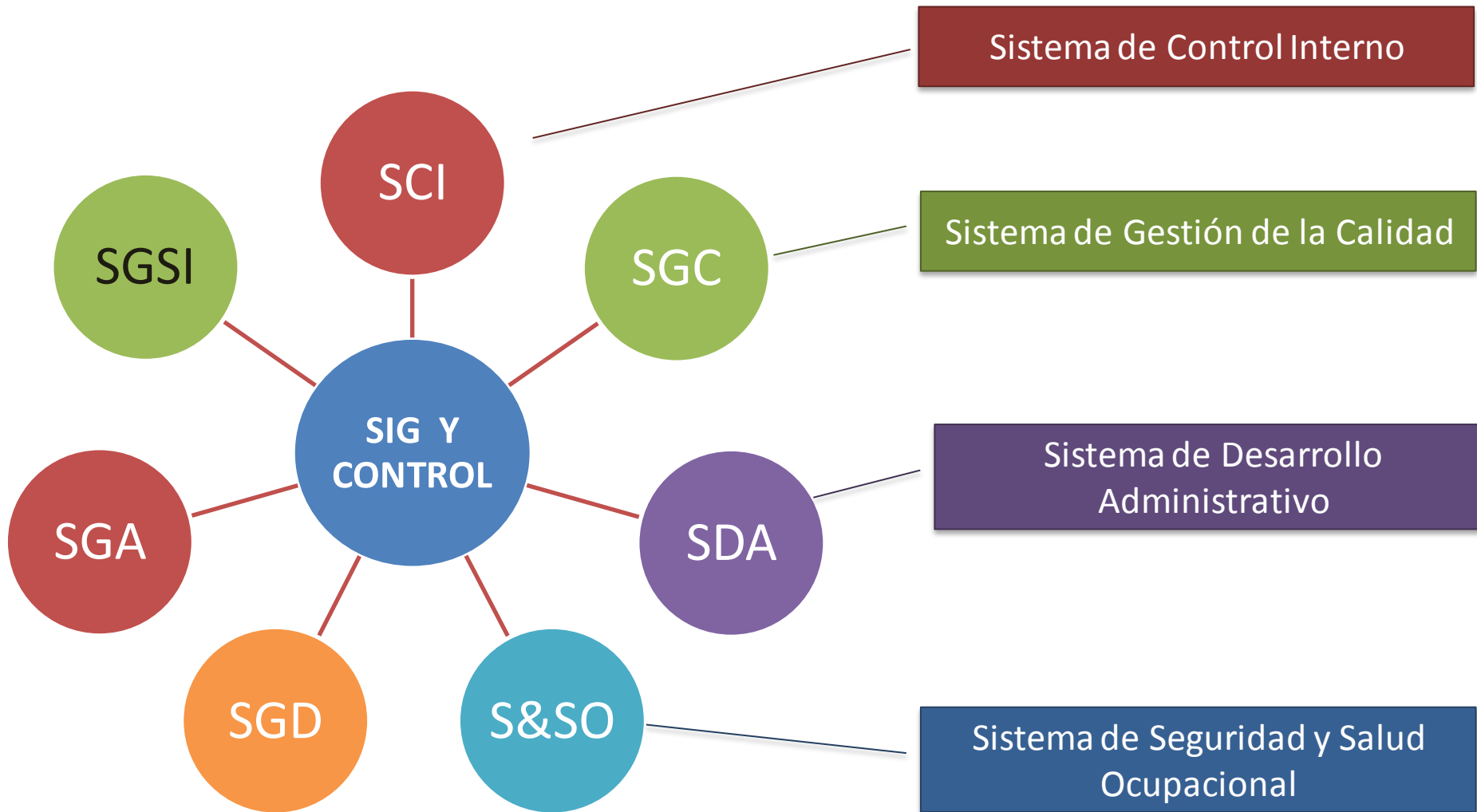
5. PRINCIPIOS SISTEMA INTEGRADO

5. SOSTENIBILIDAD

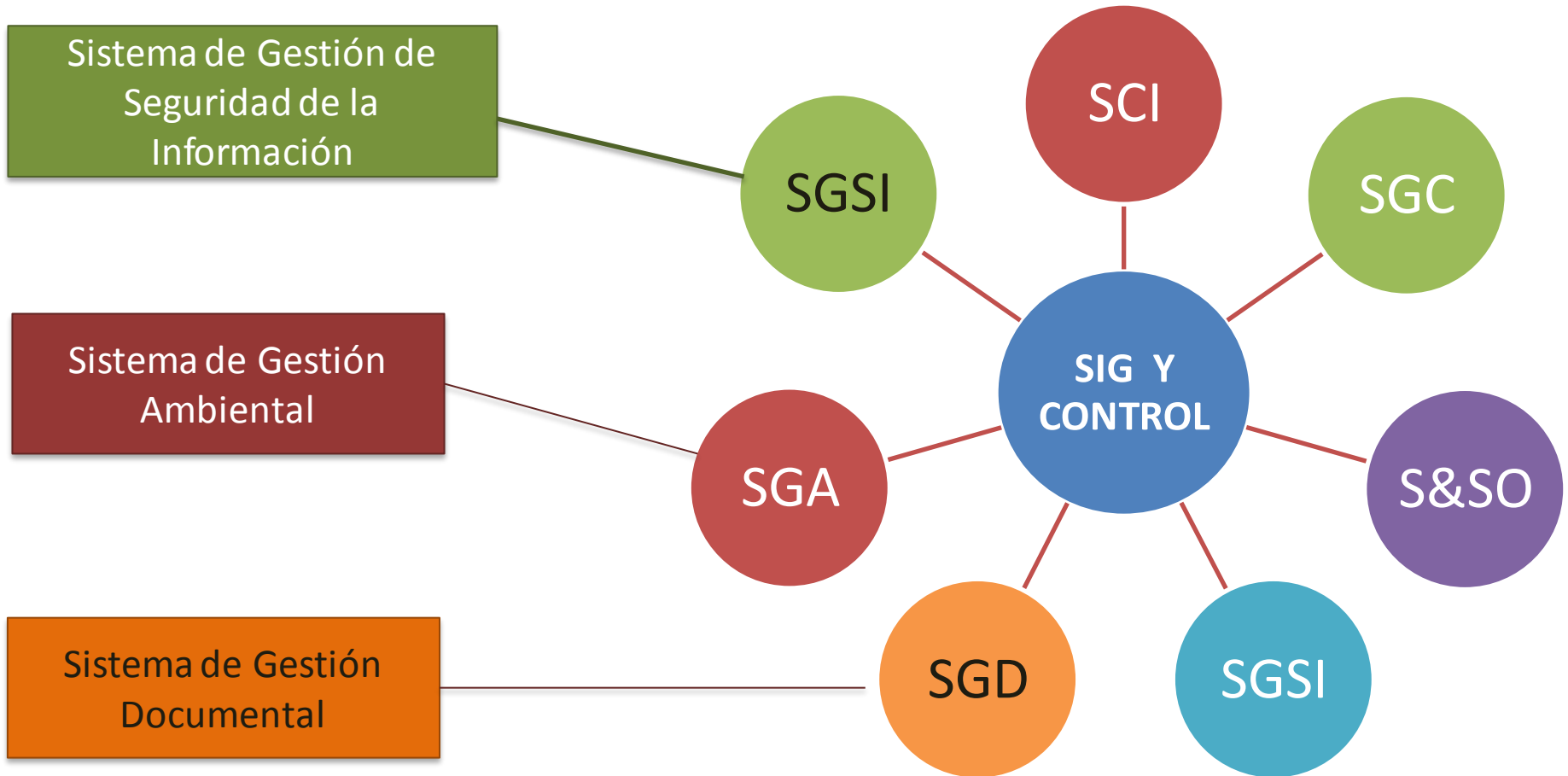
El Sistema Integrado de Gestión busca dar continuidad a la operación de las entidades y organismos, por lo cual es necesario realizar acciones de mantenimiento y mejoramiento que garanticen su permanencia a largo plazo.



6. SISTEMAS QUE ES POSIBLE INTEGRAR



6. SISTEMAS QUE ES POSIBLE INTEGRAR





Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

7. MARCO LEGAL PARA LOS SISTEMAS A INTEGRAR



**Sistema de Control Interno
-MECI:2005-**

**Sistema de Gestión de la
Calidad
-NTCGP1000:2009-**

**Sistema de Desarrollo
Administrativo
-Modelo Integrado de
Planeación y Gestión)**

C.P. Art. 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales.

C.P. Art. 269: En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno.

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 489 DE 1998 (Cap. IV)

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.

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.

DECRETO 1599 DE 2005

Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005.

DECRETO 4110 DE 2004

Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004

DECRETO 4485 DE 2009

Por medio la de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

DECRETO 2482 DE 2012

Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.

Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Sistema de Gestión Documental

Sistema de Gestión Ambiental

Ley 1562 de 2012

Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Ley 1581 de 2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 594 de 2000

Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

C.P. Art. 8: *Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación.*

Decreto 1377 de 2013

Reglamenta aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales, este último tema referido a la rendición de cuentas.

Decreto 2578 de 2012

Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado

Desarrollo de una gestión ambiental que involucre:

- *El uso racional del papel, bajo el concepto de “oficinas cero papel u oficina sin papel”*
- *El uso eficiente de materiales, insumos, agua y energía.*
- *Reducción de residuos y emisiones.*



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

8. ELEMENTOS DE ARTICULACIÓN (Conceptos Relacionados)

6. CONCEPTOS RELACIONADOS

CONCEPTO NTCGP1000	CONCEPTO MECI	OBSERVACIONES
<p>Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.</p>	<p>Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.</p>	<p>El concepto es entendido de la misma manera para ambas herramientas.</p>
<p>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.</p>	<p>Procedimiento: Conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad pública.</p>	<p>Para ambas herramientas el concepto se relaciona con el quehacer y la forma detallada de realizar un proceso.</p>
<p>Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. NOTA: El término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios. </p>	<p>Se asocia con términos como ciudadano y comunidad.</p>	<p>Para efectos de la armonización es pertinente el uso del término CIUDADANO, que incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.</p>

CONCEPTO NTCGP1000	CONCEPTO MECI	OBSERVACIONES
<p>Alta Dirección: Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.</p>	<p>Se asocia al estilo de dirección y se constituye en la forma adoptada por el nivel directivo para guiar u orientar las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión.</p>	<p>Ambos conceptos se relacionan.</p>
<p>Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.</p>	<p>Auditoría Interna: Elemento de control que permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una entidad pública, permite emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más relevantes de la gestión, resultados obtenidos y satisfacción de los diferentes grupos de interés.</p>	<p>La Norma Técnica revisa la conformidad del sistema respecto de los numerales. El MECI plantea la evaluación independiente con alcance en 3 aspectos: Cumplimiento de normatividad, logro de objetivos misionales y de gestión y resultados con el fin de determinar la economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos.</p>
<p>Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.</p>	<p>Eficiencia: Determina la productividad con la cual se administran los recursos para la obtención de los resultados del proceso.</p>	<p>El concepto aplica igual para ambos.</p>



CONCEPTO NTCGP1000	CONCEPTO MECI	OBSERVACIONES
<p>Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.</p>	<p>Eficacia: Mide el grado de cumplimiento de los objetivos definido en el modelo de operación por procesos.</p>	<p>El concepto aplica igual para ambos.</p>
<p>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</p>	<p>Efectividad (impacto): Mide la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía o partes interesadas.</p>	<p>El concepto aplica igual para ambos.</p>
<p>Indicadores: Se establecen para asegurar que la entidad realiza mediciones para evaluar y monitorear el desempeño de sus procesos, facilitando la gestión interna de estos y el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas.</p>	<p>Indicadores: Elemento de control conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda la entidad pública. Se plantea como las mediciones que permiten observar la situación y tendencias de cambio generadas en relación con el logro de los objetivos y metas.</p>	<p>El concepto aplica igual para ambos.</p>



CONCEPTO NTCGP1000	CONCEPTO MECI	OBSERVACIONES
<p>Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.</p>	<p>Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que puede entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de los objetivos.</p>	<p>El concepto aplica igual para ambos.</p>



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

METODOLOGÍA DE INTEGRACIÓN



**ESTRUCTURA
PARA EL
PROCESO DE
INTEGRACIÓN
NORMA
UNE66177**

**SEGUIMIENTO Y
MEJORA DEL PLAN
DE INTEGRACIÓN**

A

P

PLAN DE INTEGRACIÓN

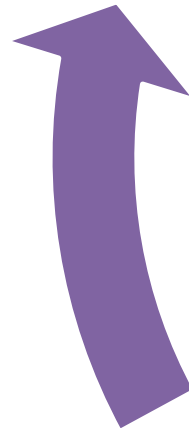
Beneficios esperados

Análisis del Contexto

Selección del nivel de
integración

Elaboración del plan de
integración

Apoyo de la Alta Dirección

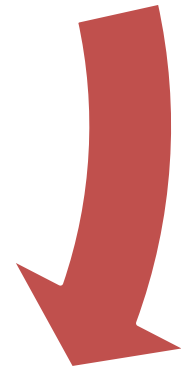


V

H

**REVISIÓN Y MEJORA
DEL SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTIÓN**

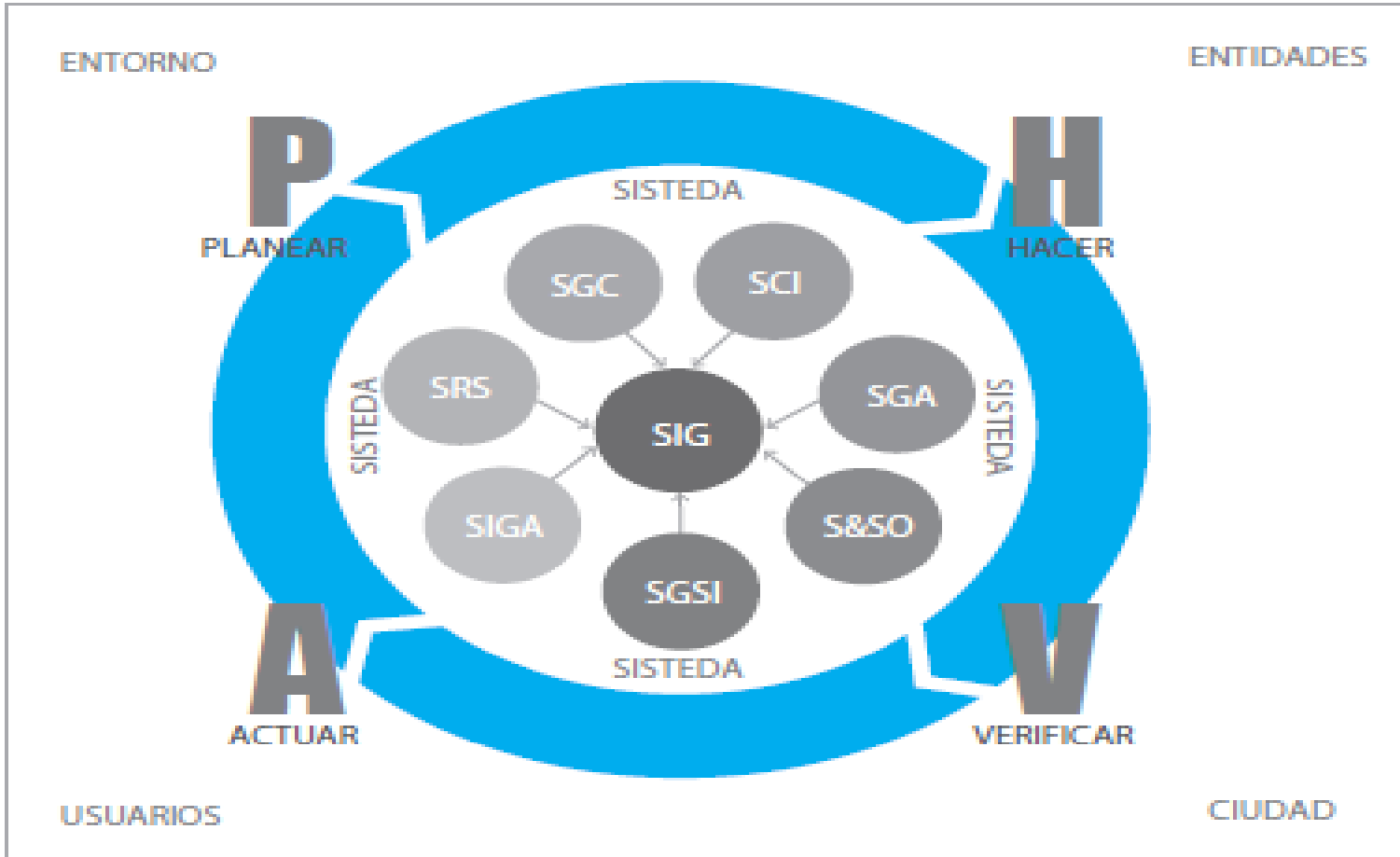
Evaluación de la
eficacia del plan de
integración



**IMPLANTACIÓN
DEL PLAN DE
INTEGRACIÓN**



ESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE INTEGRACIÓN NORMA TÉCNICA DISTRITAL



Fuente: Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión



PLAN DE INTEGRACIÓN

Análisis del Contexto

Se deben responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué capacidad y experiencia posee mi organización para abordar el proceso de integración?
- ¿Cuáles son las necesidades y expectativas de mis usuarios y otras partes interesadas a las que debe satisfacer mi sistema integrado?
- ¿Qué riesgos tiene la integración en mi organización?



MADUREZ

Experiencia y eficacia en el uso de los sistemas de gestión y en el uso de herramientas de gestión.



Estructura organizativa y funcional de la organización.



Nivel de competencias del personal de la organización



Uso de herramientas para medir niveles de madurez



COMPLEJIDAD

Requisitos de los usuarios y otras partes interesadas



Otros requisitos sectoriales o sociales que suscriba la organización.



Inventario de normas y de los sistemas implantados.



Productos/servicios afectados por los sistemas de gestión actuales y futuros.



RIESGOS

Grado de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, asociados a los productos y servicios, a los aspectos ambientales y a la seguridad de los trabajadores y entornos de trabajo.



Nivel de riesgo y valoración de las consecuencias o fallos derivados del proceso de implantación de la integración



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MÉTODOS DE INTEGRACIÓN

Posibles métodos de integración dependiendo del análisis previo
realizado de contexto

MÉTODOS DE INTEGRACIÓN

MÉTODO BÁSICO

Integrar las políticas de cada sistema de gestión en una política única de sistema integrado de gestión.

Integrar en un único "Manual" de gestión (directrices generales de actuación) la documentación de los sistemas de gestión que se aplican.

Definir las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la gestión de la calidad, seguridad o gestión ambiental del producto o servicio y de control interno

Integrar la gestión de algunos procesos organizativos comunes a los dos o tres sistemas teniendo en cuenta los requisitos de cada sistema

MÉTODOS DE INTEGRACIÓN

MÉTODO AVANZADO

Desarrollo de un mapa de procesos que integra para los diferentes sistemas de gestión, los procesos gestión o estratégicos, los procesos operativos o clave y los procesos de soporte, y sus interrelaciones

Definición y gestión de los procesos que contemplan entre otros los siguientes factores: definición de propietarios, objetivos, indicadores, elementos de entrada y salida de los procesos, instrucciones que aplican a requisitos de varios sistemas, formación, planificación, procesos relacionados con el cliente, compras, producción y prestación del servicio, mantenimiento, equipos de seguimiento y medición.

Revisión y mejora sistemática de los procesos teniendo en cuenta los requisitos de cada sistema.



MÉTODOS DE INTEGRACIÓN

MÉTODO EXPERTO

Establecer objetivos y metas, e indicadores integrados, así como “desplegar” los objetivos e indicadores a los procesos y subprocesos

Extender la gestión por procesos a las actividades administrativas y económicas.

Involucrar a los proveedores en la mejora de los procesos.



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

ANEXO B NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTCGP1000:2009

NTCGP1000:2009		MECI:2005		
TÍTULO	NUMERAL	SUBSISTEMA	COMPONENTE	ELEMENTOS
Requisitos generales	4.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	
			Administración del Riesgo	Valoración del Riesgo
		Control de Gestión	Información	Información Primaria
Información Secundaria				
Sistemas de Información				
Gestión documental	4.2	Control de gestión	Actividades de control	
Generalidades	4.2.1			
Manual de la calidad	4.2.2		Información	
Control de documentos	4.2.3			
Control de los registros	4.2.4			



ASPECTOS COMUNES

- **Identificación de procesos, su secuencia e interacción.**
- **Asignación de recursos para la operación**
- **Implementación de programas, planes, proyectos, procedimientos, entre otras.**
- **Establecer controles sobre los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos. (Guía sobre Administración del Riesgo DAFP, Norma Icontec NTC31000).**



- **Desarrollar la documentación necesaria para soportar la operación.**
- **Identificar fuentes de información necesarias para la operación (mecanismos para la recepción, registro y atención de sugerencias, peticiones, quejas o reclamos).**
- **Transformar la información en documentos que soporten el quehacer de la entidad y faciliten el control de la operación.**
- **Esta información puede estar en cualquier medio soporte (digital, papel).**
- **Política de Calidad**
- **Manual de Calidad (Manual de operaciones o de procedimientos).**

NTCGP1000:2009		MECI:2005		
TÍTULO	NUMERAL	SUBSISTEMA	COMPONENTE	ELEMENTOS
Compromiso de la Dirección	5.1	Control Estratégico	Ambiente de Control	Estilo de Dirección
			Direccionamiento Estratégico	Estructura Organizacional
		Control de Gestión	Comunicación Pública	Comunicación Organizacional
Enfoque al Cliente	5.2	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	
Política de Calidad	5.3	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	
			Ambiente de Control	Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.
		Control de Gestión	Actividades de Control	Políticas de operación
Planificación	5.4	Control de Gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes y Programas
Responsabilidad, autoridad y Comunicación	5.5	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Estructura Organizacional
				Estilo de Dirección
Comunicación Interna	5.5.3	Control de Gestión	Comunicación Pública	Comunicación Organizacional
Revisión por la Dirección	5.6	Control Estratégico		



- La Alta Dirección debe garantizar la asignación de recursos, los canales de comunicación eficaces para el desarrollo de los sistemas.
- La Alta Dirección debe asignar autoridad y responsabilidad sobre las actividades relacionadas con la gestión de la entidad.
- Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Garantizar el desarrollo del producto o la prestación del servicio, mediante procesos consolidados y coherentes con la planificación.
- Definir una política de calidad alineada con los acuerdos, compromisos y protocolos éticos.



ASPECTOS COMUNES

- **Asignación de recursos financieros, humanos y operacionales acordes con los objetivos de la entidad (presupuestos, planes de contratación).**
- **Definición, documentación y comunicación de responsabilidades y niveles de autoridad (representante de la Alta Dirección).**
- **Definir los canales de comunicación al interior de la entidad (matrices de comunicación).**
- **Seguimiento a desempeño de los procesos, admón. Del riesgo, cumplimiento de objetivos.**



NTCGP1000:2009		MECI:2005		
TÍTULO	NUMERAL	SUBSISTEMA	COMPONENTE	ELEMENTOS
Gestión de los Recursos	6	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y Programas
Provisión de los Recursos	6.1			
Talento Humano	6.2	Control Estratégico	Ambiente de Control	Desarrollo del Talento Humano
Competencia, toma de decisiones y formación	6.2.2			
Infraestructura	6.3	Control Gestión de	Información	Sistemas de Información
Ambiente de Trabajo	6.4	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y Programas



- **Asignación de recursos financieros, humanos y operacionales acorde a los objetivos de la entidad. Esta asignación puede estar evidenciada a través de presupuestos, planes de necesidades, planes de contratación, entre otros.**
- **Manuales de funciones.**
- **Perfiles de cargo.**
- **Manuales de competencias laborales.**
- **Programas de bienestar.**
- **Plan de formación y/o capacitación.**
- **Infraestructura apropiada de trabajo que incluya tanto hardware como software (aplicativos, bases de datos, servicios de apoyo, entre otros).**
- **Verificación de las condiciones de trabajo, que se cuente con las requeridas para el desarrollo del producto o prestación del servicio.**

NTCGP1000:2009		MECI:2005		
TÍTULO	NUMERAL	SUBSISTEMA	COMPONENTE	ELEMENTOS
Realización del Producto o Servicio	7			
Planificación de la Realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o prestación del servicio	7.2.1	Control de Gestión	Información	Información Primaria
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o prestación del servicio	7.2.1	Control de Gestión	Actividades de Control	Políticas de operación
Comunicación con el cliente	7.2.3	Control de Gestión	Información	Información Primaria
			Comunicación Pública	Medios de Comunicación Informativa
Diseño y Desarrollo	7.3	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	
		Control de Gestión	Actividades de Control	



- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados (por ejemplo: programas, planes, proyectos, procedimientos, entre otras).
- Asignación de recursos para la operación y el seguimiento de los procesos.
- Políticas de operación de la entidad, establecida con base en la Normatividad vigente aplicable a la entidad.
- Planes de desarrollo, planes sectoriales y territoriales.
- Encuestas o grupos focales.
- Buzón de sugerencias; PQR; página Web de la entidad; participación ciudadana.
- Sistemas de información Nacionales.



ASPECTOS COMUNES

- **Sistemas de Información Nacionales.**
- **La verificación de la coherencia puede incluir la revisión de los requisitos solicitados frente a los requisitos legales aplicables, los requisitos del producto o servicio previamente definidos, los requisitos adicionales determinados por la entidad, entre otros.**
- **Gestionar y controlar la planificación y realización del diseño y desarrollo de productos o servicios, a través de: Planes, seguimiento y medición de procesos, productos y/o servicios.**

NTCGP1000:2009		MECI:2005		
TÍTULO	NUMERAL	SUBSISTEMA	COMPONENTE	ELEMENTOS
Medición, Análisis y Mejora	8			
Satisfacción del Cliente	8.2.1	Control de Gestión	Información	Información Primaria
Auditoría Interna	8.2.2	Control de Evaluación	Evaluación Independiente	Auditoría Interna
Seguimiento y Medición a los procesos	8.2.3	Control de Evaluación	Autoevaluación	Autoevaluación de la Gestión
				Autoevaluación del control
Análisis de Datos	8.4	Control de Gestión	Información	Información Secundaria
Mejora Continua	8.5.1	Control de Evaluación	Planes de Mejoramiento	Institucional Por Proceso Individual
Acción Correctiva	8.5.2	Control de Evaluación	Planes de Mejoramiento	
Acción Preventiva	8.5.3	Control de Gestión	Actividades de Control	



ASPECTOS COMUNES

- Conocer la percepción del cliente sobre la satisfacción de sus requisitos y Expectativas.
- Las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Control Interno pueden realizarse en forma simultánea o combinada con el fin de promover la optimización de recursos.
- Medición de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, según sea aplicable.



ASPECTOS COMUNES

- **Establecer mecanismos de seguimiento y medición del producto o servicio, como son: Indicadores, Equipos de seguimiento y medición, listas de chequeo, métodos de ensayo.**
- **Identificar oportunamente el producto o servicio no conforme para evitar que sea entregado al cliente sin el debido cumplimiento de los requisitos especificados.**
- **Los controles relacionados con el producto y/o servicio no conforme deben estar especificados en un procedimiento.**
- **Establecer mecanismos para la mejora del Sistema respectivo.**



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Carrera 6 No. 12 – 62. Piso 6

PBX: 3344080 a 87 Ext. 165,146,126,135 y 213. FAX: 3412120

Teléfono Directo: 3360686

Web: www.dafp.gov.co

E-mail: webmaster@dafp.gov.co