

Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad

Consejo Nacional de Seguridad



GUÍA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Guatemala, mayo de 2015



INSPECTORIA GENERAL
SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD
GUATEMALA, C. A.

**DE USO
INTERNO**

VIGENCIA:
30/01/2015

CÓDIGO:
IGSNS-GCC-001-2015

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 15/01/2015
ORIGINAL

PÁGINA:
1 de 35

ALCANCE:

**INSPECTORÍA GENERAL
SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD**

TÍTULO:



GUÍA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

**INSPECTORÍA GENERAL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD
REPÚBLICA DE GUATEMALA, C.A.**

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
DISEÑADO, ESTRUCTURADO Y ELABORADO POR:	DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y DOCTINA DASI	
REVISADO POR:	DIRECCIÓN DE ANALISIS Y SEGUIMIENTO INTERNO COMISIÓN DE CONTROL INTERNO IGSNS.	
APROBADO POR:	INSPECTOR GENERAL IGSNS	

**ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1	GENERALIDADES	4
2.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	9
2.1	OBJETO	9
2.2	APLICACIÓN	10
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	10
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	17
4.1	REQUERIMIENTOS GENERALES	17
4.2	GESTIÓN DOCUMENTAL	18
5.	RESPONSABILIDAD DEL DESPACHO SUPERIOR	20
5.1	COMPROMISO DEL DESPACHO SUPERIOR	20
5.2	ENFOQUE AL CIUDADANO	20
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	20
5.4	PLANIFICACIÓN	21
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	21
5.6	REVISIÓN POR EL DESPACHO SUPERIOR	22
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	23
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	23
6.2	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	23
6.3	INFRAESTRUCTURA	24
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	24
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	24
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	24
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL MINISTERIO O INSTITUCIÓN	25
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	26
7.4	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	29
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	29
7.6	CONTROL DE LOS INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	30
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	30
8.1	GENERALIDADES	30
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	31
8.3	CONTROL DE INSPECCIONES, VERIFICACIONES, INVESTIGACIONES Y AUDITORÍAS NO CONFORMES	32
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	33
8.5	MEJORA	33



1. INTRODUCCIÓN

1.1 GENERALIDADES

Esta guía especifica los requerimientos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en las Inspectorías, Instancias de Control o quien haga sus veces de los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad¹, con el propósito de mejorar su desempeño para optimizar la gestión institucional y cumplir con los objetivos establecidos en la normativa legal vigente del Sistema Nacional de Seguridad.

Para su elaboración, se adoptó y adaptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009² y, en observancia de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad –Decreto No. 78-2005- del Congreso de la República de Guatemala, se realizó la revisión de las normas COGUANOR: Normas Técnicas de Calidad COGUANOR NTG/ISO 9000:2005 y COGUANOR/ISO 9001:2008.

La guía está basada en los ocho principios de dirección de calidad, tal como se establece la Norma ISO 9001:2008, donde se expone que un Sistema de la Calidad se gestiona a través de procesos que tienen implícitas responsabilidades, autoridades, procedimientos y recursos asociados, los cuales deben estar definidos y desarrollados en forma consistente para que sea eficaz y pueda contribuir a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes; manteniendo presente el mejoramiento continuo.

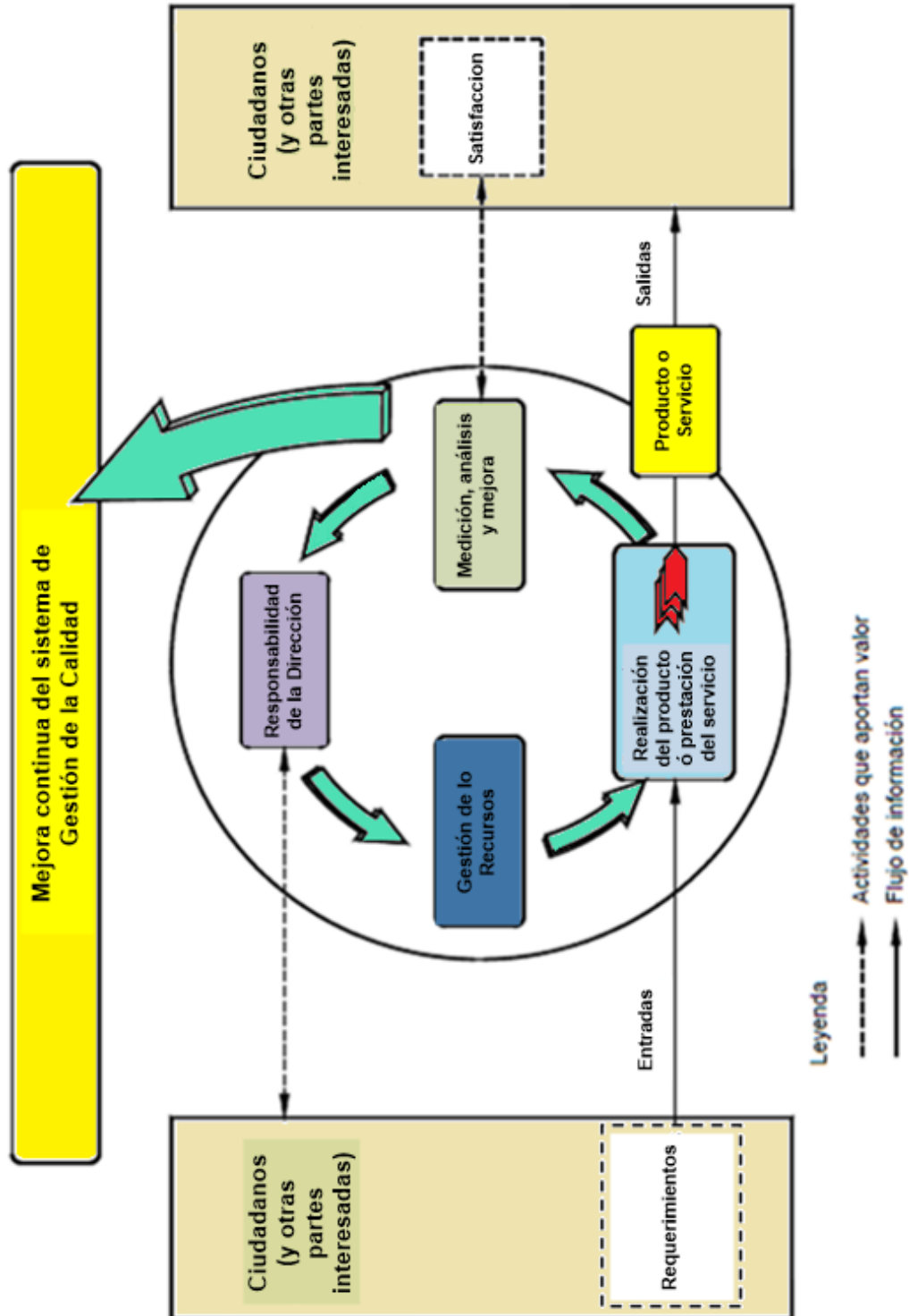
Por tal razón la Guía promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, que consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí, con la ventaja de mantener un control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como 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 de este documento.

¹ En adelante y a lo largo de esta guía, el término "entidad" hace referencia a todos los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad.

² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP) Primera Actualización. Bogotá D.C.: El Instituto, 2009. 88 p.

Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos





La figura muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requerimientos como elementos de entrada³. El seguimiento de la satisfacción del ciudadano requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del ciudadano acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requerimientos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requerimientos de la norma COGUANOR ISO 9001:2008.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA), descrita brevemente en la Tabla 1.

Tabla 1. Metodología "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar"

Metodología PHVA		
P	Planificar	Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos de los ciudadanos, los legales aplicables y las políticas de la entidad.
H	Hacer	Implementar los procesos.
V	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.
A	Actuar	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

Cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, un enfoque de este tipo enfatiza sobre la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requerimientos;
- la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor;
- la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso; y
- la mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

Esta Guía reconoce que su diseño e implementación está influenciado por:

- El marco legal aplicable a la entidad;
- el entorno de la entidad, los cambios y los riesgos asociados a éste;
- sus necesidades cambiantes;

³ Como parte de los principios de calidad (véase numeral 1.2) esta guía hace énfasis en que la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos. En este marco, y aunque no es un requisito de esta norma, es deseable que el Sistema de Gestión de la Calidad se entienda y emplee como una plataforma que le permite a las entidades trascender y satisfacer también las necesidades no solo de los ciudadanos sino de todas las demás partes interesadas (véase el numeral 3.39).



- d) sus objetivos particulares;
- e) los productos y/o servicios que proporciona;
- f) los procesos que emplea; y
- g) el tamaño y la estructura de la entidad.

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

1.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS MINISTERIOS E INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad se enmarca, integra, complementa y desarrolla dentro de los principios de la Constitución Política de la República de Guatemala, Políticas de Estado y la normativa legal vigente del Sistema Nacional de Seguridad.

Se han identificado los siguientes principios de Gestión de la Calidad, que pueden ser utilizados por el Despacho Superior de los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad para conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

- a) **Enfoque hacia el ciudadano:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que los ministerios e instituciones comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras que cumplan con sus requisitos, y que se esfuercen por exceder sus expectativas;
- b) **Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que el Despacho Superior de cada ministerio e institución es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos puedan llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la entidad;
- c) **Participación activa de los servidores públicos:** Es el compromiso de los servidores públicos, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad;
- d) **Enfoque basado en procesos:** En los ministerios e instituciones 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 los ministerios e instituciones. 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 y datos 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 los ciudadanos 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 tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

1.3 COMPATIBILIDAD⁴ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE CONTROL, NORMAS Y POLÍTICAS

1.3.1 COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Con el fin de orientar el desarrollo de la gestión de los ministerios e instituciones del Sistema Nacional de Seguridad, se plantea la implementación de tres herramientas: el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta Guía.

El Sistema de Control Interno está integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por el Despacho Superior y en atención a las metas u objetivos previstos.

El Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades del Estado, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

Un Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la gestión; el Sistema de Desarrollo Administrativo centra su propósito en la planeación de la gestión institucional, y el Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de los ministerios e instituciones del Sistema Nacional de Seguridad.

Tanto los Sistemas de Gestión como los de Control Interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones que los

⁴La compatibilidad, en el marco de esta Guía, se refiere a la condición bajo la cual el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad permiten la implementación, sin conflictos, de otro sistema de gestión o de control, es decir es posible implementarlos de manera integrada.



implementen. Por lo general, estos Sistemas se soportan en elementos comunes que deberían ser identificados en etapas tempranas de la implementación, a fin de evitar la duplicación de esfuerzos.

Los tres Sistemas permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de los ministerios o instituciones del Sistema Nacional de Seguridad. Por lo anterior, la planeación y formulación articulada debe ser coherente con el uso de herramientas para evitar la duplicidad de acciones para el logro de los objetivos comunes.

Al articular estas herramientas, se fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional, y la gestión de los principales recursos de la entidad: humanos, materiales y financieros.

Así mismo, es necesario resaltar que la articulación entre estos tres sistemas está caracterizada por la adopción de un modelo basado en la gestión por procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA.

Es importante precisar que el cumplimiento de la Guía para el Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Nacional de Seguridad, no implica la implementación total del Sistema de Control Interno y/o del Sistema de Desarrollo Administrativo, no obstante aporta a su cumplimiento.

1.3.2 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, NORMAS Y POLÍTICAS

El Sistema de Gestión de la Calidad se puede integrar también con otros sistemas de los ministerios e instituciones, tales como los relacionados con la gestión ambiental, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros.

Igualmente, los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad detallados en esta Guía son compatibles con los requerimientos específicos para los productos y/o servicios, definidos a través de la normativa vigente de cada ministerio e institución.

Esta compatibilidad se evidencia cuando las normas o políticas comparten objetivos en forma total o parcial con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, que en conjunto, buscan dirigir y evaluar el desempeño institucional, con miras a mejorar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y promover la transparencia y la comunicación con el ciudadano, garantizando el fácil acceso a la información.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1 OBJETO

Esta guía especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a los ministerios e instituciones del Sistema Nacional de Seguridad, y se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

El modelo de Sistema de Gestión de la Calidad se sustenta en las directrices de los requisitos establecidos en la Norma ISO: 9001 para poder considerar tanto la eficacia y la eficiencia de un SGC.



Todos los requisitos de esta Guía deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada ministerio o institución. (Véase como orientación el Anexo A).

2.2 APLICACIÓN

Todos los requerimientos de esta guía son genéricos, y se busca que sean aplicables en las inspectorías, instancias de control o quien haga sus veces de los ministerios e instituciones del Sistema Nacional de Seguridad.

Cuando uno o varios requerimientos de esta guía no se puedan aplicar debido a la naturaleza del ministerio o institución y de su producto o servicio, pueden considerarse para su exclusión. Las exclusiones están restringidas a los requerimientos 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 requerimientos del ciudadano y los legales que le son aplicables.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

3.1 Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad⁵ detectada u otra situación no deseable.

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

NOTA 2.- La acción correctiva se toma para evitar 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 por la entidad para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

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 evitar que vuelva a producirse.

3.3 Adecuación. Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos, normas y principios.

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

3.5 Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

⁵ Al experimentar la entidad un **incumplimiento** de requerimientos del sistema de gestión de la calidad se generan las denominadas **no conformidades**, ante las cuales la empresa debe realizar las **acciones correctivas** necesarias a fin de eliminar las causas que las originan.



NOTA. En el ámbito de esta Guía, las condiciones incluyen solamente aquellas que pueden tener una influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio. Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).

3.6 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.

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. Facultad de mandar y dar órdenes, que deben ser acatadas siempre que actúen con respecto a las leyes y normas vigentes.

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 Competencia. Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades. Conocimientos, habilidades, y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve.

3.11 Concesión. Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

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

3.12 Conformidad. Cumplimiento de un requisito, normas y leyes vigentes.

3.13 Consejo Nacional de Seguridad. Órgano de carácter permanente, coordinador y máxima autoridad del Sistema Nacional de Seguridad; es presidido por el Presidente de la República, a quien asesora para la toma de decisiones en materia de seguridad.

3.14 Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

3.15 Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.



3.16 Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1.- Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2.- Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

3.17 Despacho Superior. Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan un ministerio o institución.

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

NOTA 1.- Los términos "diseño" y "desarrollo" algunas veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo el proceso de diseño y desarrollo.

NOTA 2.- Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo: diseño y desarrollo del producto o servicio, o diseño y desarrollo del proceso).

3.19 Documento. Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

NOTA 1.- El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2.- Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3.- Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

3.20 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 como una medición del impacto.

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

NOTA.- La medición de la eficacia se denomina como una medición de resultado.

3.22 Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.23 Enfoque basado en procesos. Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.



3.24 Entidades. Los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad. Organismo que tiene personería jurídica, es decir puede actuar ante la ley como persona. Organismos establecidos por una legislación específica, la cual determina los objetivos de las mismas, su ámbito de acción y sus limitaciones.

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

3.26 Especificación. Documento que establece requisitos.

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

3.27 Estructura de la entidad. Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de su normativa legal vigente.

NOTA.- La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y las estrategias de la entidad.

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

3.29 Gestión. Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

3.30 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.

3.31 Habilidad. Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

3.32 Infraestructura. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un ministerio o institución.

3.33 Manual de la calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de un ministerio o institución.

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

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

3.35 No conformidad. Según la norma ISO 9000:2005 una "No Conformidad" es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no (Véase 3.47).

3.36 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.

3.37 Parte interesada. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

Ejemplo: Ciudadanos, servidores públicos de una entidad, proveedores, sindicatos, entidades de control, observatorios ciudadanos o la sociedad en general.

3.38 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.

NOTA.- El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

3.39 Política de la calidad de una entidad. Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la autoridad superior de la entidad.

3.40 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.

3.41 Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas 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 (o de realización del producto o de la prestación del servicio):** 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.

3.42 Producto y/o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

NOTA.- En esta guía, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a:

- a) El producto y/o servicio destinado a un ministerio o institución o solicitado por él, y
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

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

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

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

3.44 Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

NOTA 1.- Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2.- En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

3.45 Requerimiento. Se conoce como requerimiento una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria

NOTA 1.- "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, los ciudadanos 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 requerimiento, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del ciudadano.

NOTA 4.- Los requerimientos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

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

3.47 Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Ejemplo: Revisión por el Despacho Superior, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del ciudadano y revisión de no conformidades.



3.48 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.

3.49 Satisfacción del ciudadano. Percepción del ciudadano sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

NOTA 1.- Las quejas de los ciudadanos son un indicador habitual de una baja satisfacción del ciudadano, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del ciudadano.

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

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

3.51 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.

3.52 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, y
- la distribución y localización del producto y/o servicio después de su entrega.

3.53 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.

3.54 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 emisión.



4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUERIMIENTOS GENERALES

El ministerio o institución 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 guía; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función.

El ministerio o institución debe:

- a) Determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado;

NOTA 1.- Estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación (véase el numeral 3.43 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 cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos;
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, y
- g) establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del ciudadano y el logro de los objetivos de la entidad.

NOTA 2.- Los controles sobre los riesgos pueden establecerse con base en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. La guía de Administración del Riesgo puede servir como orientación para este propósito.

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

En los casos en que el ministerio o institución 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. El tipo y grado de control por aplicar sobre los procesos entregados a terceros debe estar definido 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.

NOTA 3.- Un "proceso entregado a terceros" es un proceso que la entidad decide que sea desempeñado por una parte externa.



NOTA 4.- Asegurar el control sobre los procesos entregados a terceros no exime a la entidad de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del ciudadano y los legales aplicables. El tipo y el grado de control por aplicar al proceso entregado a terceros puede estar influenciado por factores tales como:

- a) El impacto potencial del proceso entregado a terceros sobre la capacidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso; y
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del numeral 7.4.

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:

- a) Las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad;
- b) el manual de la calidad⁶;
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma; y
- d) los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1.- Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Guía, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

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 operaciones o procedimientos".

4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad estructurado para cumplir con las condiciones establecidas en la Norma ISO 9001:2008, que incluya:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión (ver el numeral 2.2);

⁶ El manual de la calidad es el documento donde se especifican la misión y visión de una entidad con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.



- 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 versión vigente de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones vigentes y 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 los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que 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.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros⁷ son documentos que se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos previamente establecidos, y para demostrar la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad.

El ministerio o institución debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios por ejemplo, la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se deben mantener los registros en consonancia con lo establecido en las normas y procedimientos de la institución en relación con los tiempos de resguardo y eliminación de registros.

⁷ El Artículo 36 de la LMSNS establece que son controles internos los registros y controles de personal, armas, vehículos e información de las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Seguridad.



5. COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD DEL DESPACHO SUPERIOR

5.1 COMPROMISO DEL DESPACHO SUPERIOR

El Despacho Superior del ministerio o de la institución 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 de la entidad acerca de la importancia de satisfacer los requisitos de los ministerios e instituciones, legales y los demandados por los clientes.
- b) el establecimiento de la política de la calidad;
- c) la seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad en concordancia con lo definido en la política de calidad;
- d) la realización de las revisiones por la dirección para asegurar el cumplimiento de las políticas, objetivos fijados y la satisfacción de sus clientes; y
- e) el aseguramiento de la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el logro de los objetivos fijados en la planificación que garanticen la operatividad del sistema.

5.2 ENFOQUE AL CIUDADANO

El Despacho Superior debe asegurarse de que los requisitos del ciudadano se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del ministerio o institución (ver los numerales 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El Despacho Superior debe definir la política de calidad de la institución y asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al objeto para el cual fue creado el ministerio o institución;
- b) es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos;
- c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de los ministerios e instituciones, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos en la Constitución Política de la República;
- d) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- e) se comunica a todos los servidores públicos que ejercen funciones dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y
- f) se revisa periódicamente para su adecuación continua en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.



5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El Despacho Superior debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (ver 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 medibles y coherentes con la política de la calidad, por lo tanto debe evaluar los objetivos de la calidad para determinar su desempeño.

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

El Despacho Superior 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;
- b) se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste; y
- c) se establecen indicadores para la evaluación.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Despacho Superior debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad, estableciendo una estructura organizacional adaptada al desarrollo de procesos y prácticas operativas.

5.5.2 REPRESENTANTE DEL DESPACHO SUPERIOR

El Despacho Superior debe designar un(os) miembro(s) del nivel directivo de la entidad quien(es), independientemente de otras responsabilidades, debe(n) 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 al Despacho Superior 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 en cuanto a la importancia de cumplir con los requisitos del ciudadano en todos los niveles de la entidad.



NOTA.- La responsabilidad del representante del Despacho Superior puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El Despacho Superior debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa para alcanzar la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6 REVISIÓN POR EL DESPACHO SUPERIOR

5.6.1 GENERALIDADES

El Despacho Superior debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, 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 del ministerio o institución; es aconsejable que se realice 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 el Despacho Superior (véase el numeral 4.2.4).

5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

Para evaluar la eficiencia, la eficacia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad se requieren de información de entrada para la revisión por el Despacho Superior, la que debe incluir:

- a) Los resultados de auditorías de calidad;
- b) Los resultados de la aplicación de instrumento de evaluación de la satisfacción de los clientes internos y externos;
- c) la retroalimentación del ministerio o institución;
- d) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio;
- e) el estado de las acciones correctivas y preventivas;
- f) las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección;
- g) los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad;
- h) las recomendaciones para la mejora continua; y



- i) los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados (véase además el numeral 4.1 literal g).

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por el Despacho Superior deben conducir a la mejora del desempeño del sistema de gestión de la calidad e incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;
- la mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del ministerio o institución; y
- planificar las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad; y
- aumentar la satisfacción del ciudadano mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

6.2.1 GENERALIDADES

Los inspectores que realicen inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías, deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas; deben ser capaces y estar motivados para satisfacer las expectativas del ciudadano y de cumplir los objetivos de la institución.

NOTA.- La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio puede verse afectada directa o indirectamente por los servidores públicos que desempeñan cualquier tarea dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

La institución debe:

- Determinar la competencia necesaria de los inspectores;
- proporcionar capacitación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera;
- evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de los ministerios e instituciones;



- d) asegurarse de que los inspectores 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, capacitación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).

6.3 INFRAESTRUCTURA

El ministerio o institución 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) Instalaciones, edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros);
- b) Materiales, herramientas, equipos y sistemas de información (tanto *hardware* como *software*) para la gestión de los procesos, con las características y especificaciones que garanticen la calidad del resultado; y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte y 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 que presta la entidad.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo: factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como ergonomía, el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

6.5 INFORMACIÓN

La Autoridad Superior debe tratar los datos como un recurso fundamental para su conversión en información y para el desarrollo continuo del conocimiento de la entidad, el cual es esencial para la toma de decisiones basada en hechos y además puede estimular la innovación.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO⁸

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO⁹

La instancia de control, inspectoría o quien haga sus veces del ministerio o institución, debe planificar y desarrollar los procesos subprocesos 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).

⁸Se refiere a la realización de coordinaciones y supervisión de inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías.

⁹Idem.



Durante la planificación de la realización de inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías, la entidad debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos;
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección, así como los criterios para la aceptación de éste; y
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos 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 del ministerio o institución.

NOTA 1.- Un documento que especifica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (incluyendo los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio) y los recursos a aplicar a un producto, servicio, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad. La norma NTC-ISO 10005 establece directrices para la elaboración de los planes de 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 MINISTERIO O INSTITUCIÓN

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS, CUANDO SE REALIZAN INSPECCIONES, VERIFICACIONES, INVESTIGACIONES Y AUDITORÍAS

La entidad debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el ministerio o institución, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta;
- b) los requisitos no establecidos por el ministerio o institución, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto; los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- c) cuando se realizan inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías;
- d) cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario.

NOTA 1.- Los requisitos legales y reglamentarios incluyen los relacionados con la política vigente de simplificación de gestiones a través de tecnología de información.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La entidad debe revisar los requisitos relacionados a **inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías.**



Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al ciudadano, y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos para **inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías**;
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente;
- c) La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos;
- d) Deben mantenerse registros de los resultados de inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías por ésta (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 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 MINISTERIO O INSTITUCIÓN

Los ministerios o instituciones deben determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación, relativas a:

- a) La información sobre cuando se realizan inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías;
- b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones;
- c) la retroalimentación del ministerio o institución, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias; y
- d) mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN 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.



El ministerio o institución 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.

NOTA.- Para las entidades, el diseño y desarrollo no se limita al aspecto tecnológico (software), sino también a aquellas políticas, programas, proyectos, guías y todo aquello que se oriente a la realización del producto o prestación del servicio (véase el numeral 3.20).

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Los ministerios e instituciones deben determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y mantener 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.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. 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 manera adecuada para 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) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación de inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías;
- c) especificar las características de las inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías

NOTA.- La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto y/o servicio.

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; e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

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

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).

NOTA. - La etapa de verificación se cumple cuando se compara los requisitos de entrada contra el producto y/o servicio (resultado del diseño).

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. La validación debería realizarse en las etapas finales del diseño.

Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación de inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías.

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

NOTA 1. - La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y/o servicio y para la entidad.

NOTA 2. - La etapa de validación se cumple cuando se compara las inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías (resultado del diseño) contra los requisitos para su aplicación.

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 adquirido cumple los requisitos especificados en los términos de referencia, o en las disposiciones aplicables:

NOTA 1.- 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.

NOTA 2.- El término “evaluación de proveedores” incluye la evaluación inicial y las posteriores que se deriven de la necesidad de evaluar el desempeño del proveedor (re-evaluaciones).

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INSPECCIONES, VERIFICACIONES, INVESTIGACIONES Y AUDITORÍAS

La Inspectoría debe planificar y llevar a cabo inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio;
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) el uso del instrumento de inspección apropiado;
- d) la disponibilidad y uso de instrumentos 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 e impacto.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE INSPECCIÓN, VERIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y AUDITORÍAS

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

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos;
- b) la aprobación de los instrumentos y la calificación de los servidores públicos;
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos;
- d) los requisitos de los registros (véase el numeral 4.2.4); y



- e) las validaciones posteriores requeridas (revalidación).

7.5.3 IDENTIFICACIÓN

El ministerio o institución debe identificar el estado del producto y/o servicio (inspeccionado, probado y evaluado el resultado de la inspección o prueba), con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto o la prestación del servicio.

7.5.4 PROPIEDAD DEL MINISTERIO O INSTITUCIÓN

La Inspectoría debe cuidar la información y los bienes que son propiedad del ministerio o institución mientras estén bajo su control o los esté usando. La Inspectoría debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la información y los bienes que son propiedad de un ministerio o institución suministrados para su utilización.

NOTA.- La propiedad del ciudadano puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

7.6 CONTROL DE LOS INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

El ministerio o institución debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los instrumentos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad. El ministerio o institución debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y de que se realizan de una manera coherente.

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.- La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

El ministerio o institución debería establecer un proceso para reunir la información apropiada, incluyendo la identificación de las fuentes de información. La información debería ser usada para asegurar la eficacia, eficiencia, legalidad y transparencia de cada uno de los procesos llevados a cabo en la entidad.

El ministerio o institución debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos;
- 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.

Lo anterior 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 CIUDADANO

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, el ministerio o institución debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del Consejo Nacional de Seguridad respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA.- El seguimiento de la percepción del ministerio o institución puede realizarse a través de encuestas de satisfacción sobre la calidad del servicio prestado, los resultados del ejercicio de los controles democráticos y encuestas de opinión entre otros.

8.2.2 AUDITORÍA

El ministerio o institución apoyados en las inspectorías, instancias de control o quien haga sus veces, debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías de calidad para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, 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.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías e inspecciones, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y sus resultados (véase numeral 4.2.4).

Se debe planificar un programa de auditorías de la calidad tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos 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.

El responsable del proceso que esté siendo auditado o inspeccionado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias 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 ISO 19011, para orientación.



8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).

El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema.

Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.

NOTA 1.- Para el seguimiento y la medición de los procesos se pueden emplear métodos como indicadores, encuestas, seguimiento al avance de los proyectos y cronogramas entre otros.

Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los ciudadanos 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 u otros medios con los que se cuente.

NOTA 2.- Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la entidad considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y sobre la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

El ministerio o institución debe hacer un seguimiento y medir las características de las inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías, para verificar que se cumplen sus requisitos. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n).

En el caso de las inspecciones, la autorización para entregar al Consejo Nacional de Seguridad los resultados de las inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías debe 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 ciudadano.

8.3 CONTROL DE INSPECCIONES, VERIFICACIONES, INVESTIGACIONES Y AUDITORÍAS NO CONFORMES

El ministerio o institución debe asegurarse de que las inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías que no sean conformes con los requisitos establecidos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades.

Cuando se corrijan inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías no conformes, deben someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.



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.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El ministerio o institución debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, 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 resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del Consejo Nacional de Seguridad (véase el numeral 8.2.1);
- b) la conformidad con los requisitos (Véase el numeral 7.2.1);
- c) las características y tendencias.

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 de calidad, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

NOTA.- Cuando un riesgo se materializa es necesario tomar acciones correctivas para evitar o disminuir la probabilidad de que vuelva a suceder.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

El ministerio o institución 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 numeral 4.2.4); y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

NOTA.- Para evitar que los riesgos se materialicen, disminuir su probabilidad de ocurrencia o su impacto es necesario tomar acciones preventivas.

**ANEXO A**
(Informativo)**NORMATIVIDAD ASOCIADA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN ESTA NORMA**

La inspectoría del ministerio o institución tiene la responsabilidad de investigar las leyes vigentes que les es aplicable.

El siguiente listado presenta parte de la normatividad asociada con los temas tratados en cada capítulo de la presente guía. No es un listado exhaustivo, detallado o específico, por 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 sub numerales, debe entenderse que éstos 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 guía**

Guía para el Sistema de Gestión de Calidad para los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad.		Normatividad relacionada
Tema	Numeral	
Introducción	1	
Generalidades	1.1	
Gestión de la calidad para los ministerios e instituciones que conforman el SNS.	1.2	
Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión, de Control, Normas y Políticas	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	
Generalidades	4.2.1	
Manual de la calidad	4.2.2	
Control de documentos	4.2.3	
Control de los registros	4.2.4	
Responsabilidad del Despacho Superior	5	
Compromiso del Despacho Superior	5.1	
Enfoque al ciudadano	5.2	
Política de la calidad	5.3	
Planificación	5.4	
Objetivos de la calidad	5.4.1	
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2	



Tabla A.1. (Continuación)

Guía para el Sistema de Gestión de Calidad para los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad.		Normatividad relacionada
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Representante del Despacho Superior	5.5.2	
Comunicación interna	5.5.3	
Revisión por el Despacho Superior	5.6	
Generalidades	5.6.1	
Información de entrada para la revisión	5.6.2	
Resultados de la revisión	5.6.3	
Gestión de los recursos	6	
Provisión de los recursos	6.1	
Gestión del Recurso Humano	6.2	
Generalidades	6.2.1	
Competencia, formación y toma de conciencia.	6.2.2	
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Realización del producto y/o prestación del servicio	7	
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	
Procesos relacionados con el ministerio o institución.	7.2	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio.	7.2.1	
Revisión de los requisitos relacionados con la realización de inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías.	7.2.2	
Comunicación con el ministerio o institución.	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	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1	



Tabla A.1. (Final)

Guía para el Sistema de Gestión de Calidad para los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad.		Normatividad relacionada
Producción y prestación del servicio	7.5	
Control de la producción y de la prestación del servicio de inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías.	7.5.1	
Validación de los procesos de inspección, verificación, investigación y auditorías.	7.5.2	
Identificación	7.5.3	
Propiedad del ministerio o institución.	7.5.4	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	
Medición, análisis y mejora	8	
Generalidades	8.1	
Seguimiento y medición	8.2	
Satisfacción del ciudadano	8.2.1	
Auditoría	8.2.2	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control de inspecciones, verificaciones, investigaciones y auditorías no conformes.	8.3	
Análisis de datos	8.4	
Mejora	8.5	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2	
Acción preventiva	8.5.3	



BIBLIOGRAFÍA

1. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP) Primera Actualización. Bogotá D.C.: El Instituto, 2009. 88 p.
2. <http://www.coguanor.gob.gt/>. Catálogo de Normas Técnicas Guatemaltecas. Consultado el 10 de diciembre de 2014.
3. Normas básicas de la familia ISO 9000:
 - ISO 9000:00 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
 - ISO 9000:00 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
 - ISO 9004:00 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

