

## CONTENIDOS DE CALIDAD

**Planificación estratégica de la calidad:** Es entendida como el conjunto de lineamientos definidos por la alta gerencia de las Entidades Distritales, para atender las necesidades y expectativas de los usuarios, así como la solución de los problemas generados en la prestación de los productos.

Se encuentra relacionado en la NTCGP 1000:2004 en los numerales 5.3 Política de calidad y 5.4.1 Objetivos de calidad.

A. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS)

B. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

C. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS

Y PROBLEMAS DE PRESTACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS

D. ESTRUCTURACIÓN DE LAS DIRECTRICES DE CALIDAD

E. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

(PLAN GERENCIAL DE CALIDAD)

F. DESPLIEGUE DE OBJETIVOS DE CALIDAD

G. CONFIGURACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

H. DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Y OBJETIVOS DE CALIDAD

**Planificación del sistema de gestión de la calidad:** Es el conjunto de acciones orientadas al establecimiento de la estructura del sistema de gestión de la calidad, la identificación de procesos, responsables, recursos, riesgos, puntos de control, que interrelacionados permiten el logro de los objetivos de calidad.

Se encuentra relacionado en la NTCGP 1000:2004, en los numerales 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad y 4.1 Requisitos generales.

**Planificación operativa:** Conjunto de acciones orientada a establecer las acciones que adelantara las entidades para la prestación de los bienes o servicios, tomando como referente los requisitos de los usuarios, los legales, los de uso y los de la entidad.

Se encuentra relacionado en la NTCGP 1000:2004, en los numerales 7.1 Planificación de la Realización del producto o prestación del servicio, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.

**Planificación de la mejora:** Conjunto de acciones orientadas a la definición de planes, seguimiento, medición, análisis y mejora de la operación del sistema de gestión de la calidad.

Se encuentra relacionado en la NTCGP 1000:2004, en el numeral 8.1 Generalidades.

Cada una de las planificaciones cumple una labor específica dentro del sistema de gestión de calidad, situación que genera metodologías y desarrollos de diferente estructura y

**Necesidad:** Es el interés inicial que se tiene sobre un bien o servicio, es lo que el usuario se requiere de él para quedar satisfecho.

Ejemplo: Un usuario coloca una queja y reclamo en una entidad distrital, la necesidad está en que le den respuesta con la claridad y oportunidad requeridas.

**Expectativa:** Es aquello adicional que se quiere de un bien o servicio, se relaciona con los sueños o deseos y va más allá de la necesidad.

Ejemplo: Adicional a la respuesta que espera un usuario de una queja suministrada, de seguro el querrá ser atendido con amabilidad está situación es una expectativa

**Queja :** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo :** Es la manifestación de protesta o descontento que formula un usuario, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un bien o servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

LMSB.

## CONTENIDOS EXAMEN PREMIO DISTRITAL DE LA CALIDAD 2007

**1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:** Interrelación armónica de herramientas gerenciales que buscan cumplir los fines del estado, eficacia y eficiencia de los procesos, cumplimiento de los objetivos de la entidad, minimizar los impactos ambientales negativos y proporcionar una base para el mejoramiento continuo.

**2. EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ESTA INTEGRADO POR:**

\*Sistema de Gestión de la calidad NTCGP 1000-2004.

\*sistema de control interno –Norma MECI 1000-2005.

\*Sistema de Gestión ambiental PIGA- Acuerdo 19 de 1996

**3. SIGNIFICADOS DE LAS SIGLAS:**

NTCGP= NORMA TECNICA DE LA GESTION PUBLICA

MECI= MODELO ESTANDAR DEL CONTROL INTERNO

PIGA=PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION AMBIENTAL

**3. FECHAS DE IMPLEMENTACION DE LOS MODELOS:**

\*NTCGP 1000= A PARTIR DEL DECRETO 4110 DE 2004- CUATRO AÑOS-DEBE ESTAR IMPLEMENTADO EN DICIEMBRE DE 2008.

\*MECI= EL DECRETO 2913 DE 2007 DEROGA EL DECRETO 2621 DE 2006 Y AMPLIA EL PLAZO PARA LA IMPLEMENTACION HASTA EL 8 DE DICIEMBRE DE 2008.

**4. NORMATIVIDAD QUE RIGE EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC).**

\*Ley 872 del 30 de Diciembre del 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 del servicio.

\*Decreto 4110 del 9 de Diciembre del 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la NTCGP con carácter obligatorio de establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar el sistema.

\*Acuerdo 122 del 28 de Junio de 2004: Adopta para el Distrito Capital el Sistema de Gestión de la calidad.

\*Decreto Distrital 387 de Diciembre de 2004 . Por el cual se reglamenta el acuerdo 122 de 2004 que adopta en Bogotá el SGC y asigna a la Secretaria General a través de la oficina de Dirección de Desarrollo Institucional, la orientación y coordinación para la implementación del sistema.

\*Directiva 004 del 2005: Direccionamiento para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Distrito Capital.

**5. CALIDAD:** Es el grado en el que el conjunto de servicios ofrecidos por la entidad cumple con los requisitos ofrecidos por ella.

**6. OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Mejorar el desempeño de las entidades y su capacidad de proporcionar productos o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

**7. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION:** Proporcionar evidencia del compromiso del desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad así como la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

**8. ALTA DIRECCION EN LA SECRETARIA GENERAL:** Director de Planeación y sistemas de información.

**9. NUMERALES DE LA NTCGP 1000-2004:** 10 NUMERALES.

**10. ETAPAS DE IMPLEMENTACION DEL SGC SEGÚN LA SECRETARIA GENERAL:**

ETAPA 1: PREPARACION

1.Compromiso de la alta gerencia

2.Programa estrella ( Mejoramiento de lo evidente- 5 eses)

3. Diagnóstico
  4. Construcción de modelo integral de gestión
- ETAPA 2: ESTANDARIZACION Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS
1. Mapa de procesos
  2. Secuencia, interacción y caracterización
  3. Política de Calidad
  4. Diseño, estandarización y mejoramiento de procesos
  5. Indicadores de gestión
  6. Diseño e implementación de procesos y procedimientos de la norma.
- ETAPA 3: MEJORAMIENTO CONTINUO
1. Revisiones de la Dirección
  2. Auditorías internas
  3. Planes de mejoramiento.
- ETAPA 4: CONSOLIDACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
1. Manual de calidad
  2. Definición del esquema de sostenibilidad
- ETAPA 5: CERTIFICACION.

**11. SENSIBILIZACION DE LA SECRETARIA GENERAL EN CUANTO A CALIDAD Y PIGA:** EN LA PRIMERA ETAPA, OLIMPIADAS DE LA CALIDAD Y PLAN ESTRELLA.

**12. PLAN ESTRELLA:** Perseguía generar un ambiente laboral adecuado que facilitara la realización del trabajo, estimular hábitos de orden y limpieza, tener evidencia segura de la información generada en el trabajo, desarrollar actividades de disciplina y autocontrol.

**13. PRINCIPIOS DEL PLAN ESTRELLA:**

**1. DESCARTAR O CLASIFICAR:** IDENTIFICAR LO UTIL, RECICLABLE E INUTIL.

**2. ORGANIZAR U ORDENAR:** REGLAS DE ORDEN Y ARMONIA.

**3. LIMPIAR**

**4. BIENESTAR O SALUD:** VIDA ARMONICA.

**5. DISCIPLINA Y AUTOCONTROL:** CONVERTIR EN HABITO.

**14. PRINCIPIOS DEL SGC.**

**1. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE:** DETERMINAR NECESIDADES ACTUALES Y FUTURAS DEL CLIENTE PARA EXCEDER SUS EXPECTATIVAS.

**2. LIDERAZGO:** MANTENIENDO UN AMBIENTE INTERNO FAVORABLE

**3. PARTICIPACION ACTIVA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS:** COMPROMISO DE LOS SERVIDORES PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS.

**4. ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS:** IDENTIFICACION Y GESTION DE PROCESOS, CON SUS CORRESPONDIENTES INTERACCIONES.

**5. ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTION:** PROCESOS INTERRELACIONADOS COMO UN SISTEMA, MEJORAN LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA.

**6. MEJORA CONTINUA:** ACCION PERMANENTE CON EL FIN DE AUMENTAR LA CAPACIDAD PARA CUMPLIR REQUISITOS Y OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO.

**7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES:** ANALISIS DE DATOS E INFORMACION.

**8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS:** EQUILIBRIO CONTRACTUAL, AUMENTA LA CAPACIDAD DE AMBOS PARA CREAR

**9. COORDINACION, COOPERACION Y ARTICULACION:** TRABAJO EN EQUIPO EN Y ENTRE ENTIDADES QUE BENEFICIEN A LOS CLIENTES Y PERMITAN EMPLEAR RACIONALMENTE LOS RECURSOS.

**10. TRANSPARENCIA:** ACTUACIONES Y DECISIONES CLARAS. ACCESO A LA INFORMACION FACILITANDO EL CONTROL SOCIAL.

**15. QUE ES UN PROCESO:** CONJUNTO DE ACTIVIDADES QUE TOMAN UN INSUMO, LE AGREGAN VALOR, Y GENERAN COMO RESULTADO UN PRODUCTO O SERVICIO QUE ENTREGAN AL CLIENTE.

**16. ENTRADAS:** TODO LO QUE SE TRANSFORMA EN UNA SALIDA.

**17. SALIDAS:** RESULTADO DE TRANSFORMAR LAS ENTRADAS O PRODUCTOS.

**18. RECURSOS:** INTERVIENEN EN EL PROCESO Y NO SE TRANSFORMAN.

**19. CONTROLES:** ENTRADAS QUE REGULAN EL PROCESO.

**20. RECURSOS Y CONTROLES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO:** MANEJO-METODOS-MANO DE OBRA-MEDIO AMBIENTE-MAQUINAS Y EQUIPOS-MONEDA-MEDICION-MATERIALES. ( 8 EMES).

**21. TIPOS DE PROCESOS:**

**PROCESOS ESTRATEGICOS:** ACTIVIDADES POR LAS CUALES LA ENTIDAD DEFINE EL NORTE DE LA MISMA.

**PROCESOS MISIONALES:** ACTIVIDADES A TRAVES DE LAS CUALES SE MUESTRA AL RAZON DE SER DE LA ENTIDAD.

**PROCESOS DE SOPORTE O DE APOYO:** PROCESOS QUE SOPORTAN LA OPERACIÓN DE LOS DEMAS PROCESOS.

**PROCESOS DE EVALUACION O CONTROL:** PROCESOS QUE VERIFICAN LA OPERACIÓN DE LOS DEMAS PROCESOS

**22. EN LA SECRETARIA DE GOBIERNO SE ENCUENTRAN:** 2 P. ESTRATEGICOS; 10 P. MISIONALES; 8 P. DE APOYO; 2 P DE EVALUACION.

**23. PROCEDIMIENTO:** FORMA ESPECIFICADA PARA LLEVAR A CABO UNA ACTIVIDAD O UN PROCESO.

**24. PROCEDIMIENTO EXIGIDOS POR LA NTCGP 1000: ( SON SEIS 6):**

**1.AUDITORIA INTERNA; 2- ACCIONES CORRECTIVAS- 3. ACCIONES PREVENTIVAS- 4. CONTROL DE DOCUMENTOS. 5. CONTROL DE REGISTROS- 6- PRODUCTO NO CONFORME.**

**25. DEFINICIONES CLAVES:**

**ACCION CORRECTIVA:** CONJUNTO DE ACCIONES TOMADAS PARA ELIMINAR LAS CAUSAS DE UNA NO CONFORMIDAD DETECTADA U OTRA SITUACION INDESEABLE.

**ACCION PREVENTIVA:** CONJUNTO DE ACCIONES TOMADAS PARA ELIMINAR LAS CAUSAS DE UNA NO CONFORMIDAD POTENCIAL DETECTADA U OTRA SITUACION POTENCIALMENTE INDESEABLE

**AUDITORIA INTERNA:** PROCESO SISTEMATICO, INDEPENDIENTE Y DOCUMENTADO PARA OBTENER EVIDENCIAS, QUE AL EVALUARSE DE MANERA OBJETIVAPERMITEN DETERMINAR LA EXTENSION EN QUE SE CUMPLEN LOS CRITERIOS DEFINIDOS PARA LA AUDITORIA INTERNA.

**REGISTRO:** DOCUMENTO QUE PRESENTA RESULTADOS OBTENIDOS O PROPORCIONA EVIDENCIA DE ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS.

**MANUAL DE CALIDAD:** DOCUMENTO QUE ESPECIFICA EL SGC DE UNA ENTIDAD.

**SATISFACCION DEL CLIENTE:** PERCEPCION DEL CLIENTE SOBRE EL GRADO EN QUE SE HAN CUMPLIDO SUS REQUISITOS Y EXPECTATIVAS.

**COMPETENCIA:** HABILIDAD DEMOSTRADA PARA APLICAR CONOCIMIENTOS Y APTITUDES.

**CONFORMIDAD:** CUMPLIMIENTO DE UN REQUISITO.

**DOCUMENTO:** INFORMACION Y SU MEDIO DE SOPORTE.

**EFFECTIVIDAD:** MEDIDA DEL IMPACTO DE LA GESTION TANTO EN EL LOGRO DE LOS RESULTADOS PLANIFICADOS, COMO EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS UTILIZADOS Y DISPONIBLES.

**EFICACIA:** GRADO EN EL QUE SE REALIZAN LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS Y SE ALCANZAN LOS RESULTADOS PLANIFICADOS.

**EFICIENCIA:** RELACION ENTRE EL RESULTADO ALCANZADO Y LOS RECURSOS UTILIZADOS.

**RIESGO:** TODA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA DE AQUELLA SITUACION QUE PUEDA ENTORPECER EL DESARROLLO NORMAL DE LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD Y LE IMPIDAN EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS.

**NO CONFORMIDAD:** INCUMPLIMIENTO DE UN REQUISITO.

**SISTEMA:** CONJUNTO DE ELEMENTOS MUTUAMENTE RELACIONADOS ENTRE SI QUE INTERACTUAN CON EL FIN DE LOGRAR UN PROPOSITO.

**VERIFICACION:** CONFIRMACION MEDIANTE LA APORTACION DE EVIDENCIA OBJETIVA, DE QUE SE HAN CUMPLIDO LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS.

**PIGA:** EJERCICIO DE PLANIFICACION QUE PARTE DEL ANALISIS DE LA SITUACION AMBIENTAL DE LA ENTIDAD Y SU ENTORNO PARA PLANTEAR PROYECTOS QUE PERMITAN ALCANZAR OBJETIVOS DE ECOEFICIENCIA Y DE MEJORAMIENTO AMBIENTAL DEL DISTRITO.

**NORMATIVIDAD DEL PIGA:**

**ACUERDO 19 DE 1996:** PLAN DE PROTECCION AMBIENTAL DEL DISTRITO CAPITAL. FUNCIONES- COMPROMISOS CON APOYO DEL SISTEMA DE LA INFORMACION AMBIENTAL PARA COLOMBIA (SIAC).

**DECRETO 061 DE 2003:** FORMULACION DEL PIGA POR LAS ENTIDADES DEL SIAC.

**DECRETO 400 DEL 2004:** GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS DEL DISTRITO CAPITAL.

**PROGRAMAS DEL PIGA SECRETARIA DE GOBIERNO:** GESTION PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGIA, EVALUACION Y CONTROL DE LAS EMISIONES Y FUENTES FIJAS Y MOVILES, GESTION PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA, GESTION INTEGRAL DE LOS RESIDUOS CONVENCIONALES Y PELIGROSOS, MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES INTERNAS, INCORPORACION DE CRITERIOS AMBIENTALES EN LA COMPRA Y USO DE BIENES Y SERVICIOS.

**MECI:** ESTRUCTURA PARA EL CONTROL A LA ESTRATEGIA, LA GESTION Y LA EVALUACION EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO, CUYO PROPOSITO ES ORIENTARLAS HACIA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y LA CONTRIBUCION DE ESTOS A LOS FINES ESENCIALES DEL ESTADO.

**NORMATIVIDAD QUE RIGE EL MECI:** **DECRETO 1599 DE 2005** POR EL CUAL SE ADOPTA EL MECI 1000 DE 2005.

**CIRCULAR 003 – 2005:** DEFINE LAS ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACION DEL MECI- DAFP.

**CONFORMACION DEL MECI:** CONFORMADO POR TRES SUBSISTEMAS: CONTROL ESTRATEGICO, CONTROL DE LA GESTION Y CONTROL DE LA EVALUACION.

**PRINCIPIOS O FUNDAMENTOS DEL MECI:** SON TRES:

1. **AUTOCONTROL:** CONTROL INTRÍNSECO AL NIVEL DEL QUEHACER INDIVIDUAL.
2. **AUTOREGULACION:** CAPACIDAD PARA EXPEDIR SUS PROPIAS NORMAS.
3. **AUTOGESTION:** CONTROL INTRINSECO A NIVEL DE LOS ROLES Y LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**COMPOSICION DEL MECI:** 3 SUBSISTEMAS, 9 COMPONENTES, 29 ELEMENTOS.

**COMPONENTES DEL SUBSISTEMA CONTROL ESTRATEGICO:**

1. AMBIENTE DE CONTROL
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
3. ADMINISTRACION DE RIESGOS.

COMPONENTES DEL SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

1. ACTIVIDADES DE CONTROL
2. INFORMACION
3. COMUNICACIÓN PUBLICA.

COMPONENTES DEL SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACION.

1. AUTOEVALUACION
2. EVALUACION INDEPENDIENTE
3. PLANES DE MEJORAMIENTO.

**RELACION DEL MECI CON LAS NTCGP 1000 EN CUANTO A PRINCIPIOS:** AUTOCONTROL Y AUTOREGULACION: CON LOS 5 PRIMEROS DE LA NTCGP 1000; AUTOGESTION CON LOS 5 ULTIMOS DE LA NTCGP 1000.

**OBJETIVO GENERAL DEL MECI:** CONSTITUIRSE EN UNA HERRAMIENTA DE CONTROL A LA GESTION.

**CORRESPONDENCIA DEL MECI CON EL PHVA:** EL PLANEAR CORRESPONDE AL SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO; EL HACER AL SUBSISTEMA DE CONTROL DE LA GESTION; EL VERIFICAR Y EL ACTUAR AL SUBSISTEMA DE CONTROL DE LA EVALUACION.

**PRODUCTOS DEL CONTROL:**

**SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO:** REFERENTES ETICOS- POLITICAS PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO-POLITICAS DEL BUEN GOBIERNO- PLANES Y PROGRAMAS- OPERACIÓN EFECTIVA-ESQUEMA DE CARGOS- MATRIZ DE EXPOSICION AL RIESGO-MAPA DE RIESGOS- CRITERIOS ORIENTADORES PARA LA GESTION DE RIEGOS.

**SUBSISTEMA DE CONTROL DE LA GESTION:** LINEAMIENTOS PARA LA ACCION Y EL DESEMPEÑO-PROCEDIMIENTOS PARA LA EJECUCION DE LA MISION-CONTROLES INMERSOS EN LOS PROCESOS-MECANISMOS PARA EL MONITOREO DE LA GESTION-MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA REGULAR LAS OPERACIONES-INFORMACION EXTERNA-INFORMACION INTERNA-REGISTRO- GENERACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION.-POLITICAS CIRCULACION INTERNA DE LA INFORMACION-POLITICAS PARA SOCIALIZACION EXTERNA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL-MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD-.

**SUBSISTEMA DE CONTROL DE LA EVALUACION:** VERIFICACION DE CONTROLES EN LOS PROCESOS-EVALUACION DE RESULTADOS-VERIFICACION DEL CONTROL INTERNO. EVALUACION DE LA GESTION-MEJORAMIENTO CORPORATIVO- MEJORAMIENTO A NIVEL DE LOS PROCESOS- MEJORAMIENTO A NIVEL INDIVIDUAL DEL DESEMPEÑO.

## POSIBLES PREGUNTAS DEL EXAMEN DEL PREMIO DISTRITAL DE GESTION EN SALUD, DEL DÍA 7 Y 8 DE OCTUBRE DE 2008.

1. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, corresponde a Registro:
  - a). Verdadero. X
  - b). Falso
  
- 2). De acuerdo a la NTCGP 1000-2004, la participación activa de los servidores públicos y-o particulares es un principio de calidad:
  - A). Verdadero. X
  - b). Falso
  
- 3). Bienestar y gusto por lo alcanzado es un principio de programa estrella Mejoramiento de lo evidente:
  - a). Falso
  - B), Verdadero. X
  
- 4). La autoevaluación es un componente del Subsistema de Control de gestion:
  - a), Verdadero. X
  - b). Falso
  
- 5). Cual de los siguientes principio NO hacer parte del programa Estrella, Mejoramiento de lo evidente:
  - a) Descartar
  - b) B) arreglar. X
  - c) C). Limpiar.
  - d) D). disciplina y autocontrol
  
- 6). Son considerados usuarios de las Entidades Distritales:
  - a) La Ciudadanía
  - b) B). Otras Entidades
  - c) C). Población Vulnerable
  - d) D). Todas las anteriores. X
  
- 7). Una consignación diligenciada es un documento:
  - a). Verdadero

b). Falso.

8). El numeral 4 de la NTCGP 1000-2004, el enfoque del sistema para la gestión es un principio de gestión de la calidad:

a). Verdadero

b) falso

9). El numeral 4 de la NTCGP se denomina requisitos generales del sistema de Gestión de Calidad:

Verdadero

b). Falso

10). La estructura organizacional es un componente del Subsistema de Control de Gestión:

a). Verdadero

b). Falso

11). Descartar es un principio del programa estrella Mejoramiento de lo evidente:

a). Verdadero

b) Falso. X.

12) Descartar es la quinta actividad que se debe adelantar para llevar a cabo el programa Estrella Mejoramiento:

a) Verdadero

b) B) Falso. X

13). El numeral 5 de la NTCGP 1000, se denomina Responsabilidad de la Dirección:

a) Falso

b) B) Verdadero.

14). El mejoramiento continuo hace parte de las etapas definidas en el cronograma de implementación del sistema Gestión de la Calidad establecido por la Directiva 004 de 2005.

a) Falso

b). Verdadero

15). El numeral 8 de la NTCGP se denomina Medición, análisis y mejora.

a) Verdadero

b) B). Falso





31). El concepto de resultado se relaciona con productividad:

- a) Falso
- b) B). Verdadero.

32). El tratamiento del producto y/o servicio no conforme es un proceso obligatorio de la NTCGP 1000-2004,

- a). Falso. X ( es un procedimiento).
- b) verdadero.

33). El procedimiento de control de documentos tiene como finalidad:

- a) controlar a través de revisión, aprobación, identificación de cambios, disponibilidad de cesiones, legibles, identificables.

34). Los objetivos de calidad es uno de los objetivos de la planificación de la calidad.

- a) Verdadero # 5.4.1

35).El Sistema SGC, permite el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los diferentes usuarios:

- a). Verdadero. X
- b) Falso.

36).El SGC permite cambiar la forma de trabajo de funciones a procesos:

- a) Verdadero X
- b) B) falso

37). La información es un subsistema de control del Gestión:

- a) Verdadero
- b) B) Falso. X (es un componente).

38). La NTCGP 1000 tiene dentro de sus principios la Equidad:

- a) Falso. X
- b) B) Verdadero.

39) Las auditorias hacen parte del programa de las etapas definidas en el cronograma de implementación en el SGC establecidas por la Directiva 004.

- a) Verdadero
- b) B). Falso

40). Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada y/o acción correctiva #8.52

- a) Falso
- b) B). Verdadero

41). Qué traduce MECI.

R= Modelo Estándar de Control Interno.

42) Es un criterio de evaluación del premio

- a) informe
- b) b) evaluación de servidores públicos
- c) c).Auditoria.
- d) s) Informe del Representante Legal
- e) Todas las anteriores. X

43). El numeral 5 de la NTCGP 1000, se denomina:

R= Compromiso de la Dirección

- A). Falso
- b) Verdadero. X

44).La Autoregulación es: Un principio del MECI, es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad:

- a). Falso
- b) Verdadero. X

45). Autocontrol: es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo detectando desviaciones y efectuar correctivos:

- a) falso
- b) b) Verdadero. X

46) El mapa de procesos es uno de los resultados del SGC:

- a) Falso
- b) B) Verdadero. X #4.1

47) Es el resultado de un proceso, o conjunto de procesos, esta definición corresponde a bien, servicio, o producto.

- a). Falso
- b). Verdadero X

48) Cual de los siguientes enunciados no corresponde a una modalidad del Premio Distrital de la Calidad:

- a) Conquistadores
- b) B) pioneros
- c) C) Exploradores
- d) D) Forjadores. X.

49). El tratamiento del producto y/o servicio no conforme, es un proceso obligatorio, de acuerdo a las NTCGP 1000- 2004.

- a) Falso. X
- b) B). Verdadero

50) De los siguientes requisitos, uno puede ser excluido del Sistema de Gestion de la Calidad, de las Entidades Distritales:

- a) Mejora Continua
- b) Resultados de la revisión.
- c) propiedad del cliente. X
- d) Control de Registros

51). El numeral 6 de la NTCGP, se denomina Recursos :.

- a). Verdadero. X
- b). Falso

52) La mascota de calidad utilizada para las actividades del Distrito, se denomina escudito.

- a). Falso. X
- b). Verdadero

53) Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación indeseable, esta definición corresponde a Control de producto No conforme.

- a) Verdadero
- b) B). Falso. X

54). Una consignación diligenciada es un control de registro:

- a). falso. X.
- b). verdadero

55). La mascota de calidad utilizada para las actividades del Distrito, se denomina Bogotanita:

- a). Falso. X
- b). Verdadero.

56). Es el cómo del proceso, se encuentra constituido por actividades y tareas y brinda el marco específico de qué, la definición corresponde a procedimiento.

- a). Falso
- b). Verdadero- X

57). La autoevaluación es un componente del Sistema de Control Estratégico.

- a). Falso X
- b). Verdadero

58). Es un componente del subsistema de control de evaluación:

- a). administración de riesgo
- b). autoevaluacion X
- c). controles
- d) Estilos de Dirección

59). La Administración de riesgos, es un componente del subsistema de Control estratégico:

- a). Falso
- b). Verdadero. X

60) Es el mecanismo que se utilizará para evaluar, reconocer y evaluar los avances que en materia del sistema de Calidad, ha logrado tanto las entidades como los servidores públicos. Este objetivo corresponde a:

- a) auditoria de calidad
- b) b). premio Distrital de la Calidad. X
- c) c) Revisión por parte de la Dirección
- d) Plan de Desarrollo.

61). El resultado de la planificación estratégica de la calidad, es la política y objetivos de calidad:

- a). \_Falso
- b). Verdadero. X

62). La transparencia es un principio del MECI:

- a) Falso. X
- b) B). verdadero

63). El numeral 7 de la NTCGP se denomina realización del producto o prestación del Servicio:

- a) falso
- b) Verdadero. X

64). La mascota de calidad utilizada para las actividades del Distrito, se denomina Calidosito.

- a). Falso
- b). Verdadero X

65). Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación indeseable, esta definición corresponde a Acción Correctiva.

- a) Falso. X
- b) b) Verdadero

66). Cual de los siguientes principios es el primero que se debe adelantar para llevar a cabo el programa estrella evidente:

- a). Organizar
- b) Limpiar
- c). Disciplina y autocontrol
- d). Descartar X

67). La queja es una inconformidad, frente a un servidor que presta un bien o servicio.

- a). Falso
- b). Verdadero. X

68). Bienestar y gusto por lo alcanzado, es un principio del programa Estrella mejoramiento de lo evidente.

- a) Falso
- b) B) Verdadero. X

69). Es el cómo del proceso, se encuentra constituido por actividades y tareas y brinda el marco específico de qué, la definición corresponde a tareas

- a). Falso. X
- b). Verdadero-

70). Una consignación diligenciada es un control de documentos.

- A). Falso X
- b) Verdadero

71) El Sistema de Gestión de la Calidad, es utilizado como un mecanismo para publicitar las entidades Distritales.

- a). Falso X
- b) Verdadero.

72). La Disciplina y autocontrol, es un principio del programa Estrella, mejoramiento de lo evidente:

- a) verdadero X
- b) Falso

73). Una queja es:

- a) la inconformidad frente a un bien o servicio prestado por una entidad
- b) La inconformidad frente a un servidor que presta un bien o servicio X
- c) Algo más que se quiere frente a un bien o servicio
- d) El requerimiento básico frente a un bien o servicio

74). NTCGP significa: Norma de Calidad pública:

- a). Falso X
- b) Verdadero

75). El concepto de optimización de recursos, se relaciona con eficiencia:

- a) falso
- b) b). Verdadero X

76). Una consignación en blanco ( sin diligenciar) es un documento:

- a) Falso
- b) B) verdadero. X

77). Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, se denomina: Registro:

- a) Falso. X
- b) Verdadero

78). Cual de los siguientes principios NO hace parte del programa Estrella, Mejoramiento de lo evidente:

- a) Descartar
- b) Arreglar. X
- c) Limpiar
- d) Disciplina y autocontrol

79). Son considerados usuarios de las entidades Distritales:

- a) la ciudadanía
- b) Otras Entidades
- c) Población vulnerable
- d) Todas las anteriores. X

## RESUMEN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD "EN CONOCIMIENTOS DEL SGC USTED ES LA CLAVE "

### 1. LAS NORMAS QUE RIGEN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS SON :

- Ley 872 de 2003: "Por el cual se crea el SGC en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios"
- Acuerdo 122 de 2004: "Por el cual se adopta en Bogotá, D.C. el SGC creado por la Ley 872 de 2003"
- Decreto 387 de 2004: "Reglamenta el Acuerdo 122 de 2004"
- Decreto 4110 de 2004: "Reglamenta la Ley 872 de 2003 y adopta la NTCGP"
- Directiva 004 de 2005: "Lineamientos para el desarrollo del SGC en entidades distritales"

### 2. CUANTAS Y CUALES SON LAS ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN PROPUESTAS POR LA SECRETARÍA GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Son 5 etapas y son: \*Preparación de cultura \*Estandarización y mejoramiento  
\*Mejoramiento continuo \*Consolidación del Sistema \*Certificación del Sistema.

### 3. CUALES SON LAS SUBETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN PROPUESTAS POR LA SECRETARÍA GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

**\*E1-Preparación de cultura:** compromiso de la alta gerencia, programa estrella, diagnóstico, construcción del modelo integral de gestión

**\*E2-Estandarización y mejoramiento:** mapa de procesos, secuencia- interacción y caracterización, planificación de la calidad, política de calidad, diseño estandarización y mejoramiento de procedimientos, indicadores de gestión, diseño e implementación de procedimientos de la norma..

**\*E3-Mejoramiento continuo:** revisión de la dirección, auditorías internas, planes de mejoramiento

**\*E3-Consolidación del Sistema:** manual de calidad, definición del esquema de sostenibilidad

**\*E4-Certificación del Sistema:**

### 4. QUÉ ES EL PROGRAMA ESTRELLA?

Es un programa que busca generar un ambiente laboral adecuado para facilitar la realización del trabajo, estimular los hábitos de orden, limpieza, tener evidencia segura de la información generada en el trabajo, facilitar actividades que requieren disciplina y autocontrol, brindar una buena imagen de los puestos de trabajo y de la entidad en su conjunto.

### 5. CUÁNTAS Y CUALES SON LAS ESTRELLAS DEL PROGRAMA QUE DEBEMOS IMPLEMENTAR EN NUESTRA ENTIDAD?

Son 5 estrellas y son: \*Descarte\*Organización\*Limpieza\*Bienestar \*Disciplina

### 6. CUÁL ES EL SIGNIFICADO DE CADA UNA DE LAS ESTRELLAS

**\*Estrella 1 Descarte:** Descartar es identificar en cada sitio de trabajo y espacios comunes lo que es útil, reciclable e inútil, con el propósito de eliminar lo que no sirve, dejando en el sitio de trabajo solo lo indispensable para realizar eficientemente las labores diarias.

**\* Estrella 2 Organización:** es establecer o reformar algo sujetándolo a reglas de orden, armonía y dependencia de sus partes. Organizar implica, clasificar los objetos requeridos en nuestro trabajo, de acuerdo a un método establecido, dándoles una ubicación específica que facilite su localización, disposición y regreso al mismo lugar, después de ser usados.

**\* Estrella 3: Limpieza:** es básicamente, la eliminación de suciedad. Mantener los equipos e instalaciones limpios, ayuda a conservarlos en las mejores condiciones y con ello a obtener un mejor aprovechamiento de los recursos. Es importante recordar que es preferible evitar que se ensucie algo a tener que limpiarlo.

**\* Estrella 4: Bienestar:** implica elaborar estándares de limpieza y de inspección para realizar acciones de auto control permanente. Los estándares deben surgir del consenso. Cuando son impuestos, se corre el riesgo de que no se cumplan satisfactoriamente.

\* **Estrella 5: Disciplina y autocontrol:** significa convertir en hábito el empleo y utilización de los métodos establecidos y estandarizados para la limpieza en el lugar de trabajo. Se puede conservar los beneficios alcanzados con las primeras "S" por largo tiempo si se logra crear un ambiente de respeto a las normas y estándares establecidos.

## **7. CUÁNTOS Y CUÁLES SON LOS CAPÍTULOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2004? SON 8 CAPÍTULOS Y SON:**

- \*Capítulo 1: Generalidades
- \* Capítulo 2: Objeto y campo de aplicación
- \*Capítulo 3: Términos y Definiciones
- \*Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad
- \*Capítulo 5: Responsabilidad Gerencial
- \* Capítulo 6: Gestión de los recursos
- \* Capítulo 7: Realización del producto a prestación del servicio
- \* Capítulo 8: Medición análisis y mejora.

## **8. CUALES SON LOS PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:**

- \*Enfoque hacia el cliente:
- \*Liderazgo
- \*Participación activa de los servidores públicos
- \*Enfoque basado en los procesos
- \*Enfoque del sistema para la gestión:
- \*Mejora continua:
- \*Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- \*Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios.
- \*Coordinación, cooperación y articulación
- \*Transparencia
- \***Sostenibilidad este principio es adicional propuesto por la Secretaría General**

## **9. CUÁNTOS Y CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA NTCGP 1000:**

Son 6 procedimientos obligatorios y son: \*Procedimiento para el control de documentos  
\*Procedimiento para el control de registros \*Procedimiento para la realización de Auditorías internas \*Procedimiento para el control de no conformes \*Procedimiento para la toma de acciones preventivas \*Procedimiento para la toma de acciones correctivas

## **10. CON QUÉ SISTEMAS ES COMPATIBLE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?**

- \*Sistema de Gestión ambiental decreto 06|1 de 2003
- \*Sistema de salud y seguridad ocupacional
- \*Sistema e Control Interno Decreto 1599 de 2005
- \*Sistema de desarrollo administrativo ley 489 de 1998

## **11. EN QUE CAPÍTULO SE MANEJA LA TERMINOLOGÍA DEL SGC Y CUALES SON LOS PRINCIPALES TÉRMINOS**

Se encuentra en el capítulo 3 y son los siguientes términos:

- \***Acción correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- \***Acción preventiva :** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- \***Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- \***Auditoría interna:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
  
- \***Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

- \***Cliente organización:** entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- \***Competencia:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- \***Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- \***Control de la calidad parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.**
- \***Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- \***Documento:** información y su medio de soporte.
- \***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.
- \***Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- \***Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- \***Enfoque basado en los procesos:** identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
- \***Entidades:** entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.
- \***Estructura de la entidad:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- \***Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.
- \***Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- \***Infraestructura:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
- \***Manual de la calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- \***Mejora continua:** acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- \***Misión de una entidad:** se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- \***No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- \***Objetivo de la calidad:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- \***Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
  
- \***Política de la calidad de una entidad:** intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- \***Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- \***Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- \***Procesos estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- \***Procesos misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- \***Procesos de apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
  - **Procesos de evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
- \***Producto o servicio** resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- \***Proveedor** organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- \***Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- \***Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- \***Responsabilidad** derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

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

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

**\*Satisfacción del cliente** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

**\*Sistema** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

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

**\*Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

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

**\*Verificación** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

## 11. QUÉ ES EL MECI?

Es el modelo estándar de control Interno que permite el diseño desarrollo y operación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado Colombiano

## 12. CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DEL MECI?

**\*Autocontrol:** capacidad de cada servidor para controlar su trabajo detectar desviaciones y efectuar correctivos

**\*Autorregulación:** capacidad institucional para aplicar de manera participativa los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad

**\*Autogestión:** capacidad para interpretar, coordinar y aplicar la función administrativa que la ha sido asignada.

## 13. CUÁL ES LA NORMATIVIDAD DEL MECI?

\*Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado"

\*Decreto 1599 de 2005 "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano"

\*Circular 03 de 2005 "Lineamientos generales para la implementación del modelo estándar de control interno"

\*Decreto 2621 de 2006 "modifica el plazo de implementación del modelo estándar de control interno a abril de 2008"

\*Directiva 008 "Establece los lineamientos para implementar el MECI 1000:2005 en el Distrito Capital".