

<input type="checkbox"/> Regresar	
ENCUESTA CALIDAD	
Preguntas complementarias a la implementación del sistema de gestión de la Calidad (Respondidas por entidades que se encuentran dentro del alcance de la ley 872 de 2003 -NTGP 1000:2004)	
Diligenciado por: ELSA MARINA BRICEÑO PINZON	
Cargo : Jefe Control Interno	
Fecha Diligenciamiento : 2/24/2011 5:28:28 PM	
Preguntas	Respuesta
La alta dirección ha definido sistemas y procesos comprensibles, gestionables y mejorables en lo referente a eficacia y eficiencia, para la satisfacción de los clientes	Totalmente de acuerdo
La entidad ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.	Totalmente de acuerdo
En la descripción de los procesos de la entidad se incluyen las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones posteriores.	Totalmente de acuerdo
La entidad ha determinado los registros pertinentes para establecer, implementar, mantener el SGC y apoyar la operación eficaz y eficiente de sus procesos.	Totalmente de acuerdo
La naturaleza y extensión de la documentación satisface los requisitos contractuales, legales y reglamentarios	De acuerdo
La documentación en la entidad satisface las necesidades y expectativas de los clientes, partes interesadas y al interior de la misma.	De acuerdo
La generación, uso y control de la documentación es funcional y permite el acceso a los clientes, proveedores y otras partes interesadas.	Totalmente de acuerdo
La entidad cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos.	Totalmente de acuerdo
La entidad ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales o internacionales en busca de la mejora continua.	De acuerdo
El Manual de Calidad ha permitido el desempeño eficaz por parte de los servidores en cuanto al cumplimiento de los procedimientos documentados.	Totalmente de acuerdo
La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de los procesos.	Totalmente de acuerdo
La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la entidad.	Totalmente de acuerdo
La entidad utiliza métodos para evaluar la mejora de los procesos, tales como autoevaluaciones y revisiones por parte de la dirección.	Totalmente de acuerdo
Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la entidad, evitando los reprocesos y la reducción del producto no conforme.	De acuerdo
Los registros en la entidad proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	Totalmente de acuerdo
El SGC ha contribuido a la mejora continua a través de la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes	Totalmente de acuerdo
El SGC ha generado el compromiso por parte de los servidores en cuanto al uso de sus habilidades para el beneficio de la entidad.	De acuerdo
Las actividades y recursos gestionados en los procesos han permitido el cumplimiento de la planificación de forma más eficiente	De acuerdo
La interrelación de los procesos como un sistema ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente.	Totalmente de acuerdo
Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados.	Totalmente de acuerdo
El liderazgo y compromiso de la alta dirección ha facilitado la promoción de políticas y objetivos para incrementar la conciencia, motivación y participación de los servidores de la entidad.	Totalmente de acuerdo
El liderazgo y compromiso de la alta dirección, han permitido la planificación del futuro de la entidad y la gestión del cambio.	Totalmente de acuerdo
El liderazgo y compromiso de la alta dirección han permitido la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes y partes interesadas	Totalmente de acuerdo
El procedimiento control de documentos ha facilitado la aprobación, revisión y mantenimiento de los documentos de la entidad.	Totalmente de acuerdo
El procedimiento control de documentos ha facilitado, la identificación, control y distribución de los documentos de origen externo.	Totalmente de acuerdo
El control de los registros en la entidad ha facilitado la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los mismos	Totalmente de acuerdo
En la gestión de los procesos se administran los riesgos y se aprovechan las oportunidades de mejora.	De acuerdo
Los objetivos de calidad le han permitido a la entidad lograr la mejora continua.	Totalmente de acuerdo
La planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales	Totalmente de acuerdo
La definición de la autoridad y responsabilidad por parte de la alta dirección, ha permitido mantener el SGC, a través de la participación adecuada de cada uno de los servidores.	Totalmente de acuerdo
El representante de la Dirección a través del seguimiento, evaluación y coordinación realizados ha liderado la mejora continua del SGC	Totalmente de acuerdo

Se puede evidenciar mayor compromiso por parte de los servidores de la entidad gracias a la comunicaci3n interna de la pol3tica, requisitos y objetivos de calidad.	Totalmente de acuerdo
Los resultados de las revisiones por la direcci3n han proporcionado datos para la planificaci3n de la mejora del desempe1o de la entidad.	Totalmente de acuerdo
La provisi3n de recursos ha permitido la operaci3n y mantenimiento del SGC.	Totalmente de acuerdo
La entidad ha proporcionado a los servidores los conocimientos y habilidades que junto con su experiencia mejoran su competencia	Totalmente de acuerdo
La entidad ha generado la toma de conciencia por parte de los 5 servidores sobre las consecuencias para la entidad, que trae consigo el incumplimiento de los requisitos.	Totalmente de acuerdo
El an3lisis de los datos ha facilitado la mejora continua de los procesos	De acuerdo
La identificaci3n de necesidades y expectativas de los servidores 5 y su manejo por parte de la entidad, 5 han consolidado el compromiso de 5 costos con la entidad	De acuerdo
La pol3tica de calidad ha permitido la mejora del desempe1o de la entidad	Totalmente de acuerdo
La infraestructura, el mantenimiento y la definici3n de riesgos asociados 5 han asegurado la operaci3n de la entidad	De acuerdo
La operaci3n e interacci3n de los procesos ha permitido que la entidad tenga la capacidad de satisfacer los requisitos de sus clientes y partes interesadas.	Totalmente de acuerdo
Los procesos determinados por la entidad (misionales, apoyo, estrat3gicos y de medici3n) han permitido el desempe1o y cumplimiento de los objetivos institucionales y de calidad	Totalmente de acuerdo
Las acciones de verificaci3n de los procesos han permitido establecer acciones correctivas, preventivas o mejoras necesarias para la eficacia y eficiencia de los mismo 5 5	Totalmente de acuerdo
Las acciones de validaci3n de los productos y/o servicios han permitido que la entidad garantice el cumplimiento de los requisitos y necesidades del cliente	De acuerdo
Los mecanismos utilizados por la entidad para relacionarse con los clientes y partes interesadas han permitido la retroalimentaci3n de estos sobre el producto y/o servicio	Totalmente de acuerdo
Las necesidades y expectativas externas e internas del producto y/o servicio han permitido el establecimiento de los requisitos de entrada para el proceso de dise1o y desarrollo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Los resultados del dise1o y desarrollo son comparados con la informaci3n de entrada, garantizando el cumplimiento del proceso y del producto y/o servicio	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
La validaci3n de los resultados del proceso de dise1o y desarrollo han generado confianza en su aplicaci3n futura.	De acuerdo
Los mecanismos establecidos en el proceso de compra, su 5 evaluaci3n y control han permitido a la entidad garantizar la 5 calidad de los productos comprados	De acuerdo
El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, ergonom3a, higiene, limpieza han contribuido a la creaci3n de un ambiente de trabajo adecuado.	Totalmente de acuerdo
El manejo de la informaci3n y los datos ha permitido el desarrollo continuo del conocimiento de la entidad, la toma de decisiones y la innovaci3n	Totalmente de acuerdo
Las relaciones con los proveedores y los convenios con otras entidades ha permitido mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos	Totalmente de acuerdo
La producci3n y prestaci3n del servicio se han mejorado como resultado de los controles establecidos en los procesos misionales y los dem3s procesos relacionados.	De acuerdo
Los m3todos utilizados por la entidad para identificar 5 1reas de mejora le han generado acciones correctiva y preventivas	Totalmente de acuerdo
La medici3n y seguimiento de la satisfacci3n del cliente ha permitido la mejora del desempe1o de la entidad, as3 como la capacidad para anticipar necesidades futuras de los clientes. 5	Totalmente de acuerdo
El proceso de auditor3a interna ha permitido el establecimiento de las fortalezas y debilidades del SGC para su mejora.	Totalmente de acuerdo
La auditor3a interna ha permitido la evaluaci3n de la eficacia, eficiencia y efectividad de la entidad.	Totalmente de acuerdo
La auditor3a interna ha permitido el desarrollo inmediato de acciones encaminadas a la eliminaci3n de las no conformidades a trav3s de un an3lisis de causas	De acuerdo
La autoridad y responsabilidad establecida para informar sobre no conformidades en cualquier etapa del proceso ha permitido su detecci3n oportuna.	De acuerdo
El an3lisis de datos obtenidos ha permitido la evaluaci3n del desempe1o frente a los planes, objetivos y metas y la identificaci3n de 5 1reas de mejora	De acuerdo
La b3squeda de la mejora continua ha permitido que la entidad establezca actividades escalonadas de mejora o proyectos de mejora continua a largo plazo	De acuerdo
Las acciones correctivas y preventivas han permitido el control en la ocurrencia de las no conformidades.	Totalmente de acuerdo
La trazabilidad del producto y/o servicio le han permitido a la entidad recopilar datos que pueden utilizarse para la mejora.	Totalmente de acuerdo

La entidad ha identificado responsables para la protección de los bienes y otros activos propiedad de los clientes.

De acuerdo

La medición, recopilación y validación de datos y el uso previsto de los mismos le han permitido a la entidad asegurar la toma de decisiones y el desempeño institucional.

De acuerdo

EVIDENCIAS:

