

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI



Pregunta	
Implementación y/o Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	
1. La Entidad ha adelantado:	
a. Una revisión con respecto a su estructura, funciones y recursos.	A.SI
b. La revisión del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y su alineación con el direccionamiento estratégico.	A.SI
c. Campañas de sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad a todos los funcionarios de la entidad con una periodicidad definida.	A.SI
2. ¿Con base en los resultados de las revisiones se han efectuado ajustes a la planeación?	A.SI
3. ¿Se han adelantado acciones de socialización de la planeación al interior de la Entidad?	A.SI
Talento Humano	
1. ¿La Entidad cuenta con manual de funciones, competencias y requisitos?	A.SI
2. ¿El manual, incluye las competencias funcionales para los empleos?	A.SI
3. ¿Cada cuánto se actualiza o capacita a los funcionarios en cuanto a los cambios o mejoras al Sistema de Gestión de la Calidad?	b. En intervalos planificados
4. ¿La Entidad formuló el Plan Institucional de Capacitación para la presente vigencia?	A.SI
Auditorías internas	
1. Se contempla dentro del ejercicio de auditoría interna:	
a. Programa	A.SI
b. Procedimiento sistemático para su desarrollo	A.SI
c. Registro de las evidencias halladas y resultados	A.SI
d. Ninguna de las anteriores	B.NO
2. Dentro de la vigencia que está siendo evaluada ¿Definió la entidad un Programa Anual de Auditorías?	A.SI
3. Para la estructuración del programa anual de auditorías la entidad:	c. Lo realizó de forma conjunta con la Oficina de Control Interno (auditorías combinadas)
4. Determine el estado de la ejecución del Programa Anual de Auditorías.	a. Se ejecutó de acuerdo a lo previsto y se logró una ejecución entre 100% y 90% de lo planeado
Los resultados de las auditorías internas	
a. Fueron comunicadas al Representante Legal de la entidad?	A.SI
b. Fueron comunicados a cada uno de los niveles directivos responsables?	A.SI
c. Fueron tenidos en cuenta para la toma de acciones de mejoramiento?	A.SI
Gestión documental	
1. ¿La entidad realiza de manera permanente y continua actividades de valoración documental de acuerdo con la normatividad vigente?	A.SI
2. La gestión documental contempla:	
a. Aprobación de los documentos de calidad	A.SI
b. Revisión y actualización de los documentos de calidad	A.SI
c. Acceso a las últimas versiones de los documentos de calidad	A.SI
d. Control de la distribución de los documentos de origen externo que le aportan al SGC	A.SI
e. Ninguna de las anteriores	B.NO
3. La gestión documental permite acceder y conservar los documentos y registros que contienen la información de los procesos para:	
a. El análisis de datos.	A.SI
b. La toma de decisiones.	A.SI
c. La implementación de acciones para la mejora.	A.SI
Adquisición de bienes y servicios	
1. ¿El Plan Anual de Adquisiciones fue modificado y/o actualizado durante el periodo de evaluación?	A.SI
2. ¿La entidad cuenta con actividades de verificación que le permiten determinar que el (los) producto(s) y/o servicio(s) adquirido(s) cumple(n) las especificaciones del pliego de condiciones u otras especificaciones aplicables?	A.SI
3. Las actividades de verificación en la adquisición de bienes y/o servicios:	b. Algunas veces permiten detectar cuando un bien y/o servicios cumple con las especificaciones requeridas de antemano

Usuario, Ciudadano o Cliente	
1. ¿La Entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos?	A.SI
2. De acuerdo con el objeto misional de la Entidad, indique los tipos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos:	
a. Persona natural	A.SI
b. Entidad pública	A.SI
c. Empresa privada	A.SI
d. Organización social/ Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc.)	A.SI
e. Organización no gubernamental	A.SI
f. Otro, ¿Cuál?	VINCULADOS
3. De acuerdo con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por la Entidad, ¿qué características han sido identificadas?	
a. Demográficas	A.SI
b. Geográficas	A.SI
c. De comportamiento	A.SI
d. Necesidades e intereses	A.SI
e. Otro, ¿Cuál?	0
f. Ninguno	B.NO
4. ¿Ha creado la Entidad canales que le permitan obtener la opinión del cliente con respecto a los productos y/o servicios que ésta le ofrece?	A.SI
5. Señale los temas en que la entidad adelanta acciones de promoción dirigidas a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés	
a. Servicios implementados o modificados en la entidad	A.SI
b. Los espacios de participación	A.SI
c. Información disponible en el sitio web	A.SI
d. Disponibilidad de Datos Abiertos	A.SI
e. Información no disponible en sitio web	A.SI
f. Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlo	A.SI
g. Otro, ¿Cuál?	0
h. Ninguno de los anteriores	B.NO
6. ¿La Entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)?	A.SI
7. ¿La entidad analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario frente a:	
a. Productos	A.SI
b. Trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano	A.SI
c. Trámites y procedimientos administrativos en línea de cara al ciudadano	B.NO
d. Ninguno	B.NO
8. Los resultados que arrojan los análisis de la medición de satisfacción del cliente o la opinión del cliente impulsan a la entidad a:	
a. Definir acciones correctivas dentro del SGC para aumentar la satisfacción cliente	A.SI
b. Destinar recursos necesarios para mejorar la prestación del servicio	A.SI
c. Generar elementos de entrada a los procesos	A.SI
d. No se toma ninguna acción	B.NO
9. Indique el nivel de satisfacción reportado por los usuarios frente a la atención, trámites o servicios prestados por la entidad a través de medios electrónicos en el último año:	a. Alto
10. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Peticiones, denuncias, quejas y reclamos"	
a. Informe de peticiones, quejas reclamos y denuncias (incluyendo tiempos de respuesta)	A.SI
b. Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias	A.SI
c. Enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	A.SI
d. Información sobre los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos.	A.SI
e. Ninguna	B.NO
Alta Dirección	
1. La Alta Dirección ha:	
a. Designado un representante para estar al frente de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad dentro la Entidad	A.SI
b. Revisado la política de calidad	A.SI
c. Revisado los objetivos de calidad	A.SI
d. Determinado y comunicado las responsabilidades y autoridades dentro de la Entidad	A.SI
e. Divulgado la política de calidad dentro de la entidad y a los interesados	A.SI

f. Revisado el Sistema de Gestión de la Calidad y su desempeño en el último año	B.NO
g. Establecido la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad frente a cambios surgidos en éste	A.SI
h. Asegura que se promueva la toma de conciencia de las requisitos del cliente y legales.	A.SI
i. Asegura canales adecuados para la comunicación al interior de la entidad.	A.SI
Procesos y procedimientos	
1. Para la definición de los procesos se establecieron requisitos:	
a. Legales	A.SI
b. Del cliente	A.SI
c. Del producto o servicio	A.SI
d. De la entidad	A.SI
2. La entidad realizó la caracterización de Procesos teniendo en cuenta los siguientes aspectos:	
a. Entradas	A.SI
b. Procedimientos	A.SI
c. Salidas	A.SI
d. Registros, formatos y demás documentos asociados	A.SI
e. Roles y responsables de la información	A.SI
f. Estado de automatización	B.NO
g. Trámites y servicios asociados a dichos procesos	A.SI
h. Grado en que se han remplazado los documentos en papel por electrónicos	B.NO
i. Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc.) y grado de implantación	A.SI
j. Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la información	A.SI
k. Ninguno	B.NO
3. Cuántos procesos tiene identificados la entidad?	12
4. De los procesos identificados, cuántos requirieron:	
a. Acciones correctivas.	8
b. Acciones Preventivas	8
c. Acciones de Mejora	8
5. De los procesos que requirieron acciones correctivas, cuántos implementaron las acciones establecidas?	5
6. De las acciones implementas a cuántas se les ha medido su efectividad	0
7. De los procesos que requirieron acciones preventivas, cuántos implementaron las acciones establecidas?	5
8. De las acciones implementas a cuántas se les ha medido su efectividad	0
9. De los procesos que requirieron acciones de mejora, cuántos implementaron las acciones establecidas?	5
10. De las acciones implementas a cuántas se les ha medido su eficacia	0
11. ¿La entidad valida la eficacia de los procesos, frente a cambios en:	
a. Infraestructura disponible	A.SI
b. Satisfacción del cliente	A.SI
c. La no conformidad del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
d. Metas Institucionales	A.SI
Manual de Calidad	
1. El manual de Calidad contiene:	
a. La caracterización de los procesos	A.SI
b. Los mapas de riesgos de los procesos	A.SI
c. Los procedimientos establecidos para los procesos	A.SI
d. La matriz de funciones y responsabilidades	B.NO
e. Los requisitos legales del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
f. Los requisitos exigidos por el (los) cliente(s) del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
g. Los requisitos del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
h. Los requisitos de la entidad para (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
i. Las acciones definidas para detectar el (los) producto(s) y/o servicio(s) no conformes	B.NO
2. ¿Durante el período evaluado se presentaron cambios en:	
a. Los procesos	A.SI
b. Los mapas de riesgos de los procesos	A.SI
c. Los procedimientos establecidos para los procesos	A.SI

d. Las funciones y responsabilidades frente al Sistema de Gestión de la Calidad	B.NO
e. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	A.SI
f. Los requisitos legales del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
g. Los requisitos exigidos por el (los) cliente(s) del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
h. Los requisitos del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
i. Los requisitos de la entidad para (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
j. Los criterios para la aceptación de (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
k. Las acciones definidas para detectar el (los) producto(s) y/o servicio(s) no conformes	B.NO
l. No se presentó ningún cambio	A.SI
3. ¿Durante el período evaluado se actualizó el Manual de Calidad en relación con los últimos cambios efectuados en:	
a. Los procesos	A.SI
b. Los mapas de riesgos de los procesos	A.SI
c. Los procedimientos establecidos para los procesos	A.SI
e. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	B.NO
f. Los requisitos legales del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
g. Los requisitos exigidos por el (los) cliente(s) del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
h. Los requisitos del (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
i. Los requisitos de la entidad para (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
j. Los criterios para la aceptación de (los) producto(s) y/o servicio(s)	A.SI
4. ¿Cuántos procesos tienen mapas de riesgo?	12
Los mapas de riesgo han necesitado ajustes debido a:	
a. Subestimación o sobreestimación de la probabilidad de la ocurrencia de la falla	A.SI
b. No contemplar todas las posibles consecuencias de la ocurrencia de la falla	B.NO
c. No dimensionar adecuadamente el impacto de la falla	A.SI
d. Falta de efectividad de los controles para minimizar el riesgo	A.SI
Productos y/o servicios	
1. El (los) producto(s) y/o servicio(s) es (son) validado(s) cuando se presentan novedades en los requisitos exigidos por:	
a. La ley	A.SI
b. El cliente	A.SI
c. La Entidad	A.SI
d. El Sistema de Gestión de la Calidad -SGC-	A.SI
e. No se validan	B.NO
2. El (los) producto(s) y/o servicio(s) es (son) mejorado(s) cuando se presentan novedades en los requisitos exigidos por:	
a. La ley	A.SI
b. El cliente	B.NO
c. La Entidad	A.SI
d. El Sistema de Gestión de la Calidad -SGC-	A.SI
e. No se validan	B.NO
3. ¿La entidad ha determinado acciones para la detección del (los) producto(s) y/o servicio(s) no conforme(s)?	A.SI
4. Ante la detección de un producto y/o servicio no conforme	
a. Controla su entrega y/o uso	B.NO
b. Corrige	B.NO
c. Revalida el producto y/o servicio corregido frente a los requisitos	B.NO
5. ¿Qué tan a menudo la entidad aplica las acciones de detección de productos y/o servicios no conformes?	d. Casi nunca
9. Para la detección, corrección y control de productos y/o servicios no conformes ¿la entidad ha implementado actividades de:	
a. Verificación	A.SI
b. Seguimiento	A.SI
c. Inspección	B.NO
d. Ensayo/prueba	B.NO
e. No ha adelantado actividades	B.NO
10. La implementación de la(s) actividad(es) escogida(s) en la pregunta 9 ¿ha(n) disminuido el (los) hallazgo(s) de productos y/o servicios no conformes?	c. Parcialmente
La implementación de la(s) actividad(es) escogida(s) en la pregunta 9 ¿ha(n) aumentado la efectividad en la producción de productos y/o prestación de servicios?	b. En gran medida
A través de los mecanismos de evaluación de la satisfacción al usuario aplicados, el cliente ha manifestado haber recibido producto(s) o servicio(s) no conforme(s)?	A.SI

Indique el nivel de satisfacción reportado por los usuarios frente a la atención, trámites o servicios prestados por la entidad a través de medios electrónicos en el último año

c. Bajo