

UNIVERSIDAD EAN

**SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO 9001:2015 PARA LA COMUNIDAD INTERNACIONAL EN GESTIÓN DE
RIESGOS Y SEGURIDAD - COLADCA**

AUTORAS

**MARÍA LUCÍA MOLINA MORENO
MARÍA STEFANNY VELANDIA LÓPEZ**

18 DE NOVIEMBRE, 2022

CONTENIDO

1. RESUMEN	4
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
3. OBJETIVOS	8
3.1 Objetivo general	8
3.2 Objetivos específicos	8
4. JUSTIFICACIÓN	8
5. MARCO TEÓRICO	9
5.1 Norma ISO 9001 “Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos”	9
5.2 Norma ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad – Principios y vocabulario”	9
6. ESTADO DEL ARTE	10
7. MARCO CONCEPTUAL	14
8. MARCO INSTITUCIONAL	18
9. DISEÑO METODOLÓGICO Y RECOLECCIÓN DE DATOS	19
9.1 Diseño de primer nivel	19
9.1.1 Enfoque, alcance y diseño de la investigación	19
9.1.2 Definición de variables	20
9.1.3 Población y muestra	23
9.2 Diseño de segundo nivel	23
9.2.1 Selección de métodos o instrumentos para la recolección de información	23
9.2.2 Técnicas de análisis de datos	24
10. DESCRIPCIÓN GENERAL NORMA ISO 9001:2015	25
11. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE COLADCA	27
12. DISEÑO DOCUMENTOS CLAVE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ... 29	
12.1 Documento alcance del sistema de gestión de calidad	33
12.2 Procedimiento roles, responsabilidades y autoridades en la organización	33
12.3 Procedimiento de capacitación y toma de conciencia	39
12.3.1 Evaluación inducción reinducción	44
12.3.2 Cumplimiento inducción y Reinducción	45
12.3.3 Necesidades de capacitación	46
12.3.4 Programa Capacitación	47
12.3.5 Evaluación de la capacitación	48
12.3.6 Lista de asistencia	49

12.4 Procedimiento de auditoría interna	50
12.4.1 Programa auditoría	59
12.4.2 Plan auditoría	60
12.4.3 Lista de verificación	61
12.4.4 Informe auditoría interna	64
12.4.5 Evaluación del auditor	65
12.5 Listado maestro de documentos y registros	66
13. RESULTADOS INICIALES VS RESULTADOS FINALES	68
14. RECOMENDACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN DE COLADCA	68
15. CONCLUSIONES	69
REFERENCIAS	71
ANEXOS	75

1. RESUMEN

Los sistemas de gestión son una herramienta fundamental para las empresas ya que a partir de estas se establecen políticas, objetivos, entre otros muchos elementos, los cuales son el marco de referencia para dirigir y controlar una organización con el fin del logro de los objetivos, metas e indicadores que esta misma proponga. Siendo así, con la presente investigación tiene por objetivo proponer un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa COLADCA.

La presente investigación pertenece a la línea de investigación de modelos, metodologías y sistemas de gestión para la gerencia de proyectos, la cual refleja la importancia de los sistemas de gestión en la actualidad y su papel fundamental dentro de las organizaciones y se abordará desde el enfoque “Cualitativo”, debido a que se recogerán y evaluarán datos no estandarizados con relación al contexto de la empresa COLADCA, sus procesos y como estos pueden cumplir los requisitos de la norma ISO 9001 “Sistema de gestión de la calidad”.

Los resultados de esta investigación se podrán observar a través del desarrollo de un diagnóstico inicial con el cual se establecerá el porcentaje de cumplimiento del SGC COLADCA con relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y con base a ello, se diseñarán los documentos solicitados por la presidencia de COLADCA, los cuales se convertirán en el aporte de investigación y asimismo al aplicar un diagnóstico final se podrá evidenciar su impacto en el SGC, mejorando el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

La implicación práctica de esta investigación radica en que, si COLADCA consolida un Sistema de Gestión de Calidad, esta recibirá beneficios potenciales tales como “proporcionar productos y servicios de acuerdo a los requisitos de cliente, aumentar la satisfacción de cliente, gestionar los riesgos y las oportunidades presentadas en el contexto y objetivos de la organización y demostrar la conformidad de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015” (ICONTEC, 2015).

A lo largo de este documento se podrá evidenciar el uso de herramientas, tales como, diagnósticos, procedimientos, matrices, y formatos que componen un el sistema de gestión

de la calidad, igualmente se describirá la norma ISO 9001:2015 con el fin de comprender su enfoque y así realizar el diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad con el fin de diseñar los documentos claves del sistema de gestión de calidad y así elaborar recomendaciones a la alta dirección de COLADCA, todo esto en función de la competitividad.

Palabras clave: Sistema de gestión, calidad, ISO 9001:2015, competitividad.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Desde hace mucho tiempo es bien sabido que las empresas constantemente compiten entre sí, con el fin de posicionarse como los mejores según el mercado en el que estén. Siendo así, la calidad representa una ventaja competitiva de cada organización, por lo cual, es preciso indicar que “la calidad no es una ley que deban cumplir las empresas, pero aquella que la ejecute en sus procesos, garantiza una mayor rentabilidad económica a futuro” (Óscar Claret González Ortiz, Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz, 2020)

Según el artículo, Gestión de la calidad y su relación con la competitividad en el sector manufacturero: una revisión de la literatura en el periodo 2010-2021, la relación de la competitividad con la gestión de la calidad se puede dar a través de la implementación de varias de las estrategias que “serían optimizar los procesos de trabajo, buscar la innovación y el desarrollo de nuevos productos, y sobre todo implementar o mejorar el sistema de gestión de la calidad” (M. Pérez, L. Noriega, L. Hernández, J. Olivo & E. De La Hoz, 2021) ya que estas estrategias mejorarían la competitividad de la empresa y que incluye, la rentabilidad, el cumplimiento con las necesidades de los consumidores y el incremento de la marca.

En ese sentido, las empresas buscan modelos de gestión que contribuyan al fortalecimiento empresarial y organizacional, tal como lo indica Álzate (2017)

Es así como la adopción de un sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001 mediante la gestión eficaz de los procesos, se ha proyectado como una herramienta clave para la competitividad y sostenibilidad de las empresas y organizaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Organización Internacional de Normalización también conocida como ISO desarrolló la ISO 9001:2015, cuyo propósito es “ayudar a mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (ICONTEC, 2015). Es decir, un sistema de gestión representa una decisión estratégica que permite planear, controlar y mejorar todos y cada uno de los elementos que las conforman haciendo referencia a su desempeño global.

Siendo así, se puede afirmar que la calidad es un concepto complejo y amplio que ha venido evolucionando en las últimas décadas, y que según la Norma ISO 9000:2015 en esta se puede definir como el “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” (ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario) y que por lo general este término puede utilizarse acompañado de adjetivos, tales como pobre, buena o excelente.

Por otro lado, se puede indicar que, un sistema de gestión de calidad es un “conjunto de actividades tendientes a originar tanto en las empresas como en los clientes la seguridad de proporcionar productos y servicios de alta calidad requerida por ambas partes” (Juan David Cañas Roa, 2018)

Por lo anterior, se puede indicar que las empresas han visto necesario implementar sistemas de gestión de calidad que les permita optar por la certificación ISO 9001: 2015, la cual “genera beneficios para todas las partes interesadas de la empresa logrando obtener una mejor imagen de la misma” (Christian Georges Rodríguez Henao, Jefferson Steven Pérez Díaz , 2020), en otras palabras, esta certificación significa que las empresas se comprometen a prestar servicios y/o productos de calidad que satisfagan las necesidades de las partes interesadas (clientes, proveedores y personal propio).

Asimismo, se puede decir que la empresa y sus procesos se verán influenciados por el sistema de gestión, y por esta razón se puede afirmar que la Norma ISO 9001 contribuye al logro de los objetivos, metas e indicadores asociados a la planeación estratégica de la organización, por lo cual, los requisitos de esta norma se deben implementar y cumplir para poder hablar de calidad en una empresa, y al revisar estos requisitos dentro de la norma, se puede indicar que se destacan como documentos claves del sistema de gestión, la definición

del contexto de la empresa, la política de calidad, el mapa de procesos, el despliegue estratégico de objetivos (metas indicadores), y la gestión del riesgo, entre otros.

Al revisar la importancia que a nivel mundial tienen las Certificaciones ISO para las empresas, se puede indicar, que la Organización Mundial ISO en el mes de septiembre 2021 publicó una nota explicativa relacionada con los resultados de la encuesta anual del año 2020 (ISO, 2021), sobre el número de certificados válidos para las normas de sistemas de gestión ISO en todo el mundo, y en ella señala, que la Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad cuenta con un total de 916.842 certificados válidos, y al revisar en su página web la información publicada se puede apreciar que Colombia cuenta con 10.147 empresas con certificados válidos, lo que deja ver, que en el mercado colombiano, esta norma tiene una gran relevancia y reafirma que tener un sistema de gestión de la calidad es visto como una herramienta de gestión y de competitividad (ISO Survey 2020 results - Number of certificates and sites per country and the number of sector overall).

Por esta razón, la empresa COLADCA “Comunidad Latinoamericana de Consultores y Asesores en Gestión de Riesgos y Seguridad”, consciente de que la calidad es un elemento fundamental para el logro de sus objetivos, en la actualidad desea ir creando progresivamente su sistema de gestión de la calidad con fines de certificación futura para así mejorar sus procesos internos, prestar un excelente servicio a sus vinculados y ser más competitivo en el mercado, nacional e internacional en los temas relacionados con la gestión del riesgo y la seguridad.

Finalmente, el presente trabajo académico tiene como objetivo proponer un sistema de gestión de la calidad para la empresa COLADCA, basado en el norma ISO 9001:2015, iniciando por un diagnóstico que permita conocer el grado de cumplimiento actual de la empresa con relación a la norma y con base a ello diseñar los documentos clave del sistema de gestión de la calidad, con el fin de que se vaya concretando la base documental de la empresa y a futuro esta pueda obtener la certificación de calidad, y de acuerdo con lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación ¿Es posible diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa COLADCA “Comunidad Latinoamericana de Consultores y Asesores en Gestión de Riesgos y Seguridad”?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Proponer un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa COLADCA.

3.2 Objetivos específicos

1. Describir la norma ISO 9001:2015.
2. Realizar el diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad.
3. Diseñar los documentos claves del sistema de gestión de calidad.
4. Elaborar recomendaciones a la alta dirección de COLADCA.

4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene como objetivo general proponer un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa COLADCA a través del cumplimiento de los diferentes requisitos de la norma, es decir, busca desarrollar el marco conceptual de la calidad a partir de esta norma, realizar un diagnóstico de cumplimiento de la calidad en la empresa y el diseño de los documentos claves del sistema de gestión de calidad.

Cabe resaltar que este proyecto pertenece a la línea de investigación de modelos, metodologías y sistemas de gestión para la gerencia de proyectos, la cual refleja la importancia de los sistemas de gestión en la actualidad y su papel fundamental dentro de las organizaciones; y es por ello por lo que se hace necesario desarrollar un adecuado marco teórico, ya que esta será una base que permitirá dar respuesta de manera precisa a la problemática relacionada a esta investigación.

La conveniencia de esta investigación es que, si COLADCA consolida un Sistema de Gestión de Calidad, esta recibirá beneficios potenciales tales como “proporcionar productos y servicios de acuerdo a los requisitos de cliente, aumentar la satisfacción de cliente, gestionar los riesgos y las oportunidades presentadas en el contexto y objetivos de la organización y demostrar la conformidad de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015” (ICONTEC, 2015).

5. MARCO TEÓRICO

Para efectos del marco teórico de la presente investigación, este dará alrededor de la Norma ISO 9001 “Sistemas de gestión de la Calidad y sus requisitos”, la norma ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad – Principios y vocabulario” como normas guía para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa COLADCA y estrategia para mejorar su competitividad.

5.1 Norma ISO 9001 “Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos”

La norma ISO 9001 “Sistema de gestión de la calidad - Requisitos” menciona y especifica cada uno de los requisitos necesarios que conforman un sistema de gestión de calidad,

Cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables (ISO, 2015)

De tal forma que dichos requisitos pretenden ser genéricos y siempre aplicables a cualquier organización.

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (ISO, 2015) y es por eso, que la empresa COLADCA ha decidido avanzar hacia el diseño e implementación progresiva de los requisitos de esta norma.

5.2 Norma ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad – Principios y vocabulario”

La norma ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad – Principios y vocabulario” describe los conceptos y principios de la gestión de la calidad y:

Proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente al de décadas recientes, el contexto en el que trabaja una organización actualmente se caracteriza por el cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y la aparición del conocimiento como un recurso principal, el impacto de la calidad se extiende más allá de la satisfacción del cliente puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización. (ISO, 2015)

Adicionalmente, esta norma describe todos aquellos “conceptos y principios esenciales de la gestión de calidad aplicables a cualquier organización que buscan el éxito por medio de la implementación de un sistema de gestión de calidad” (ISO, 2015)

6. ESTADO DEL ARTE

Para el desarrollo del estado del arte con relación a los sistemas de gestión de la calidad y la competitividad, se tuvieron en cuenta 30 fuentes académicas de estudios previos desarrollados entre los años 2017 al 2022, los cuales fueron compilados en la siguiente tabla:

Tabla 1. Estado del arte

Núm	Título & Cita	Año	Descripción
1	ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad – Principios y vocabulario (ISO, 2015)	2015	Esta norma internacional facilita a los usuarios los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad
2	ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos (ISO, 2015)	2015	Esta norma internacional fomenta la adopción de un sistema de gestión de calidad a través de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar dicho sistema mediante el cumplimiento de requisitos específicos considerados esenciales con el fin de aumentar la satisfacción del cliente
3	ISO 9004 Sistemas de gestión de calidad – Recomendaciones para la mejora del desempeño (ISO, 2018)	2018	Esta norma internacional provee directrices que van más allá de los requisitos encontrados en la norma ISO 9001, y su objetivo es aumentar el potencial de mejora del desempeño de la organización

4	ISO 10006 Gestión de la calidad - Directrices para la gestión de la calidad en proyectos (ISO, 2017)	2017	Esta norma internacional facilita los principios y prácticas de un sistema de gestión de calidad en el ámbito de la gestión de proyectos, trata sobre la orientación para la calidad en los procesos de gestión de proyectos
5	Sistemas de gestión de calidad Teoría y práctica bajo la norma ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 (Óscar Claret González Ortiz, Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz, 2020)	2020	Este libro es una guía útil para planear el proceso, diseño e implementación de un SGC de cualquier empresa teniendo en cuenta la norma ISO 9001
6	ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes (Angélica María Alzate-Ibañez, 2017)	2017	El objetivo de este trabajo es describir los principales cambios propuestos, y los beneficios e impactos esperados a partir de la adopción de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la ISO 9001:2015
7	Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima (Christian Georges Rodríguez Henao, Jefferson Steven Pérez Díaz , 2020)	2020	La empresa Mauro Jackson para lograr sobresalir en el mercado plantea una estrategia para permanecer competitivos y poder incursionar en nuevos mercados, es decir, lograr la certificación internacional ISO 9001 mediante la implementación un Sistema de Gestión de la Calidad
8	The ISO survey of management system standard certifications - 2020 - Explanatory note (ISO, 2021)	2021	Esta encuesta provee información sobre el número de certificados válidos para Normas de sistemas de gestión ISO en todo el mundo
9	Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa totality services S.A.S (Juan David Cañas Roa, 2018)	2018	Este trabajo se centra en la implementación de un SGC norma ISO 9001 en la empresa Totality Service S.A.S en el primer semestre del año 2018 como también se muestra la importancia de la ingeniería industrial y la ISO 9001
10	Gestión de la calidad y su relación con la competitividad en el sector manufacturero: una revisión de la literatura en el periodo	2021	Este artículo muestra la literatura relacionada a los modelos de sistemas de gestión de calidad y competitividad aplicable a las organizaciones.

	2010-2021 (M. Pérez, L. Noriega, L. Hernández, J. Olivo & E. De La Hoz, 2021)		
11	Sistemas de gestión de calidad para la competitividad en PYMES Chilenas (2020)	2020	Este estudio se encarga de analizar las PYMES, mediante los factores de calidad en Chile y en el extranjero.
12	Innovación empresarial: factor de competitividad y calidad en Popayán, Colombia (2019)	2019	Esta investigación indica que el mercado de Popayán está compuesto en gran parte por microempresas y es por tal razón que se debe reconocer la importancia de la innovación con el fin de lograr mayor sostenibilidad en el mercado
13	Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México (2017)	2017	Esta investigación señala a la calidad como impulsor de la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas (PYME) y es por esta razón que es fundamental determinar la relación que existe entre estos dos factores en las PYME de la Ciudad de México
14	Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad (2019)	2019	Este artículo describe la gestión de innovación tecnológica y resalta la importancia de la globalización como factor que impulsa la calidad y competitividad organizacional.
15	Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES (2017)	2017	Este trabajo presenta investigación documental con el fin de determinar los factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial
16	Nociones de gestión de calidad y competitividad (2019)	2019	Este libro expone el concepto de la calidad y su relación con la productividad y la competitividad como también pretende demostrar que la importancia de la calidad y la mejora de procesos
17	Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial (2019)	2019	Este artículo evalúa los aspectos a cumplir para que una microempresa sea competitiva en sus procesos operativos, de apoyo y de dirección a través de la aplicación de una matriz de competitividad.
18	Quality Management Practices and Innovation: the	2021	Este artículo investiga la incidencia las prácticas de calidad en la innovación de productos, procesos y organizaciones.

	Moderating Effect of ISO 9001 Certification (2021)		
19	La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas (Otmara Navarro Silva, William Ferrer Reyes, Odalis Burgos Bencomo, 2018)	2018	Este artículo analiza la competitividad empresarial como factor estratégico de desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas.
20	La gestión de la cadena de valor en un entorno competitivo y cambiante (2019)	2019	Este artículo mide indicadores, dimensiones y variables como fuente de ventaja competitiva y, además, se resalta la importancia de las relaciones con los clientes y proveedores y la gestión ambiental.
21	El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo (2019)	2019	Este trabajo trata sobre la importancia del modelo Deming (PHVA) y su aporte como estrategia a la competitividad y como eleva el potencial administrativo dejando atrás la administración tradicional, como también el papel fundamental de la de la gestión de calidad y la competitividad empresarial.
22	Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana (2018)	2018	Esta investigación busca determinar la incidencia de la gestión de calidad en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana
23	Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S (2019)	2019	Este artículo expone una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015 y se estableció su modo de operación, estado actual frente a los requisitos de la norma y ajustes o mejora continua.
24	Manual sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 (2020)	2020	Este manual describe el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015 y resalta algunos numerales de la norma relacionados al contexto, liderazgo, compromiso, acciones para abordar riesgos y oportunidades y mejora continua de la organización.
25	Sistemas de gestión de la calidad (Grupo Compás, 2018)	2018	Este libro muestra contenido relacionado a la introducción a los sistemas de gestión de calidad, las normas ISO y la familia

			ISO 9000 y la estructura y detalle de la norma ISO 9001.
26	Informe nacional de competitividad 2021-2022 (Consejo Privado de Competitividad, 2021)	2021	Este informe muestra información actualizada sobre algunas áreas de competitividad del país.
27	La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones (2021)	2021	Este artículo muestra la importancia de la competitividad como factor de crecimiento en las organizaciones, además, se hace una revisión bibliográfica basada en las posturas de distintos autores frente a la competitividad, la estrategia empresarial, liderazgo, productividad, globalización y capital humano.
28	La Competitividad como Estrategia de Crecimiento en las Organizaciones (2019)	2019	Este libro muestra contenido relacionado a la competitividad en distintos sectores como en el agrícola, educación, salud. Además, se tratan temas sobre la competitividad de sociedades civiles y la gamificación en las organizaciones.
29	Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil (2018)	2018	Este artículo muestra la influencia del sistema de gestión de calidad sobre la eficacia organizacional a través del modelo multidimensional que recoge información de la percepción del personal sobre el desempeño de la eficacia organizacional.
30	Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa S&S, Servicios y Suministros de Ingeniería Ltda (2019)	2019	Este artículo expone una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015 para estandarizar y mejorar los procesos organizacionales, en términos de eficiencia y eficacia organizacional.

Fuente: Tabla de elaboración propia

7. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual principal se basa en las definiciones de la norma ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad – Principios y vocabulario (ISO, 2015) y otras fuentes, las cuales facilitaran la comprensión dentro del desarrollo de la investigación y estos se pueden observar en la siguiente tabla:

Tabla 2. Marco conceptual

Concepto	Definición
Alta dirección	Según la ISO 9000 (2015) la alta dirección es “persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel”
Organización	Según la ISO 9000 (2015) una organización es “persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos”
Contexto de la organización	Según la ISO 9000 (2015) el contexto de la organización es la “combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos”
Parte interesada	Según la ISO 9000 (2015) una parte interesada es “persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad”
Mejora continua	Según la ISO 9000 (2015) la mejora continua es “actividad recurrente para mejorar el desempeño”
Gestión	Según la ISO 9000 (2015) la gestión hace referencia a “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”
Gestión de la calidad	Según la ISO 9000 (2015) la gestión de la calidad es la “gestión con respecto a la calidad”
Actividad	Según la ISO 9000 (2015) una actividad es “el menor objeto de trabajo identificado en un proyecto”
Proceso	Según la ISO 9000 (2015) un proceso es un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”
Proyecto	Según la ISO 9000 (2015) un proyecto es un “proceso único, consistente en un conjunto de actividades

	coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos”
Procedimiento	Según la ISO 9000 (2015) un procedimiento es la “forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso”
Sistema	Según la ISO 9000 (2015) un sistema es el “conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan”
Sistema de gestión	Según la ISO 9000 (2015) un sistema de gestión es el “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”
Política	Según la ISO 9000 (2015) la política son las “intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección”
Política de calidad	Según la ISO 9000 (2015) una política de calidad es una “política relativa a la calidad”
Misión	Según la ISO 9000 (2015) la misión es la “aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección”
Visión	Según la ISO 9000 (2015) la visión es el “propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección”
Estrategia	Según la ISO 9000 (2015) una estrategia es un “plan para lograr un objetivo a largo plazo o global”
Calidad	Según la ISO 9000 (2015) la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”
Requisito	Según la ISO 9000 (2015) un requisito es la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”

Objetivo	Según la ISO 9000 (2015) un objetivo es el “resultado a lograr”
Objetivo de calidad	Según la ISO 9000 (2015) un objetivo de calidad es un “objetivo relativo a la calidad”
Riesgo	Según la ISO 9000 (2015) un riesgo es el “efecto de la incertidumbre”
Meta	Según la enciclopedia económica (2022) una meta es “un resultado u objetivo que se desean alcanzar en un periodo de tiempo determinado”
Indicador de calidad	Según economipedia (2022) un indicador es “un conjunto de métricas que se utilizan para medir los resultados los objetivos propuestos de una empresa”
Matriz de riesgos	Según Isotools (2022) una matriz de riesgos es “una herramienta que se utiliza para identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades de una empresa”
Mapa de procesos	Según Isotools (2022) un mapa de procesos es “un diagrama en donde se visualiza la relación entre los procesos estratégicos o de gestión, procesos operativos y procesos de apoyo”
Competitividad	Según economipedia (2022) la competitividad hace referencia a “la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores con el fin de una posición destacada en el mercado”
Ventaja competitiva	Según el foro capital pymes (2022) una ventaja competitiva “es cualquier característica que aísla a una empresa de los competidores”
Ventaja competitiva interna	Según el foro capital pymes (2022) una ventaja competitiva interna es aquella que “se apoya en una superioridad de la empresa debido a los costes de fabricación, administración o gestión de producto, lo que

	le da al productor un coste unitario inferior al del competidor prioritario”
Ventaja competitiva externa	Según el foro capital pymes (2022) una ventaja competitiva externa es aquella que “se apoya en unas cualidades distintivas del producto que constituyen un valor para el comprador, disminuyendo sus costes de uso, o aumentando su rendimiento de uso”

Fuente: Tabla de elaboración propia

8. MARCO INSTITUCIONAL

La Comunidad Internacional en Gestión de Riesgos y Seguridad creada en el 2014 es “una organización de carácter académico, investigativo, científico y gremial que trabaja en pro a la integración de profesionales en la gestión de riesgos y la seguridad” (2022).

Esta se destaca principalmente por:

Compartir conocimientos, experiencias y saberes alrededor de la gestión de riesgos y la seguridad, como también, incentiva el desarrollo de competencias, habilidades, el mejoramiento continuo de capacidades de los profesionales y fomenta la cooperación mutua para facilitar el logro de objetivos comunes y el crecimiento integral de empresas y profesionales vinculados (2022).

En la actualidad COLADCA:

Investiga y referencia en materias de la Gestión de riesgos y la Seguridad; Cuenta con vinculados y alianzas estratégicas en 12 países; Mantiene permanente contacto y relaciones con diferentes entidades tanto públicas como privadas, a su vez con organismos Policiales, Militares y entes de investigación; Participa de comités para la regulación e implementación de Normatividad internacional en Gestión de Riesgos y Seguridad; Articula investigación con situación de seguridad y transmite los resultados para la implementación de Políticas Públicas en varios países (2022).

Desde su fundación COLADCA está comprometida a no realizar conductas o prácticas que puedan considerarse corruptas o faltas de ética, por lo que establece que sus principales

valores son la honestidad, lealtad, equidad, respeto, y responsabilidad hacia la profesión y el gremio (2022).

De la misma manera, “las actividades que realiza COLADCA buscan generar un profesional integral con una visión holística y multidimensional de la seguridad a través de diferentes estrategias” (2022).

En este marco institucional y conociendo las anteriores ventajas competitivas de COLADCA, esta organización busca diseñar un sistema de gestión de la calidad que le permita diferenciarse y consolidarse como una organización líder en la Gestión de Riesgos y Seguridad en su amplia esfera de aplicación. (Ciberseguridad y Defensa, Seguridad Cadena de Suministros y Programa OEA, Seguridad Pública, Seguridad Ciudadana, Seguridad Privada, Seguridad Portuaria, Seguridad Infraestructura Critica, entre otras).

9. DISEÑO METODOLÓGICO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

9.1 Diseño de primer nivel

9.1.1 Enfoque, alcance y diseño de la investigación

Según Sampieri (2014)

La esencia de la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto, este enfoque utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación.

Por lo anterior, para la presente investigación se definió que esta se abordará desde el enfoque “Cualitativo”, debido a que se recogerán y evaluarán datos no estandarizados con relación al contexto de la empresa COLADCA, sus procesos y como estos pueden cumplir los requisitos de la norma ISO 9001 “Sistema de gestión de la calidad”

De la misma manera el alcance de la investigación comprende el planteamiento del problema, la definición de los objetivos de la investigación, la revisión de la literatura, la propuesta de la muestra inicial, el ingreso al ambiente o contexto de la empresa, la

recolección de datos a través de herramientas de diagnóstico basada en los requisitos de la norma ISO 9001 “Sistema de gestión de la calidad”, el análisis e interpretación de los resultados de este diagnóstico y finalmente, la elaboración del reporte de resultados, los cuales, serán insumos para el plan de acción de la gerencia de COLADCA, con el fin de avanzar en la consolidación del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Por otra parte, Sampieri (2014) indica que

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Como consecuencia de lo anterior, para la presente investigación se definió que se desarrollará un estudio descriptivo, ya que, a través de este se busca analizar cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, con relación al contexto de la empresa COLADCA, sus procesos y como estos pueden cumplir los requisitos (Variables clave) de la norma ISO 9001 “Sistema de gestión de la calidad”.

9.1.2 Definición de variables

La definición de variables se hará teniendo en cuenta el objetivo específico “Realizar el diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad”, y para ello se usarán los requisitos de la norma ISO 9001 “Sistema de gestión de la calidad” expresados así:

Tabla 3. Numerales norma ISO 9001:2015

Numeral	Subnumerales
4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios
7. Apoyo	7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes
9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección
10. Mejora	10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

Fuente: Tabla de elaboración propia basada en la norma ISO 9001:2015

Para el desarrollo del diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA, como variables clave se encuentran los requisitos expuestos en la

norma ISO 9001:2015, siendo así, dichos requisitos serán presentados en una lista de chequeo con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos de la norma mediante la evidencia (Procedimiento, formato, documento, no existe), el estado del requisito (Cumple, no cumple, en proceso, no aplica) y por último, realizar la correspondiente nota diagnóstica.

La siguiente tabla muestra de forma más detallada cada una de las variables, así como su dimensión, definición conceptual y definición operacional, las cuales provienen de la norma ISO 9001 “Sistema de gestión de la calidad”:

Tabla 4. Definición de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión
Contexto de la organización	Esta variable tiene como propósito “determinar el contexto internas y externo de la organización ya que son de vital importancia para definir su propósito y su dirección estratégica.” (ISO, 2015)	Cumple, no cumple, en proceso, no aplica	Empresarial
Liderazgo	Esta variable tiene como propósito “demostrar el liderazgo y el compromiso que se tiene con respecto al sistema de gestión de la calidad.” (ISO, 2015)	Cumple, no cumple, en proceso, no aplica	Empresarial
Planificación	Esta variable tiene como propósito “planificar el sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta el contexto de la organización y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y determinar los riesgos y oportunidades.” (ISO, 2015)	Cumple, no cumple, en proceso, no aplica	Empresarial
Apoyo	Esta variable tiene como propósito “establecer y definir los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora	Cumple, no cumple, en proceso, no aplica	Empresarial

	continua del sistema de gestión de la calidad.” (ISO, 2015)		
Operación	Esta variable tiene como propósito “planificar, implementar y controlar los procesos de la organización con el fin de cumplir los requisitos de los productos y servicios.” (ISO, 2015)	Cumple, no cumple, en proceso, no aplica	Empresarial
Evaluación del desempeño	Esta variable tiene permite “determinar el seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para la organización.” (ISO, 2015)	Cumple, no cumple, en proceso, no aplica	Empresarial
Mejora	Esta variable tiene como propósito “identificar las oportunidades de mejora con el fin de implementar acciones que conlleven a cumplir los requisitos del cliente para así aumentar la satisfacción.” (ISO, 2015)	Cumple, no cumple, en proceso, no aplica	Empresarial

Fuente: Tabla de elaboración propia basada en la norma ISO 9001:2015

9.1.3 Población y muestra

La presente investigación no tiene prevista una muestra poblacional, pero por tratarse de una investigación cualitativa la muestra será la que se desarrollará a través del diagnóstico de cumplimiento de la empresa COLADCA y sus procesos, con relación a los requisitos (Variables clave) de la norma ISO 9001 “Sistema de gestión de la Calidad”.

9.2 Diseño de segundo nivel

9.2.1 Selección de métodos o instrumentos para la recolección de información

Para esta sección se desarrolló una lista de chequeo como instrumento para la recolección de información, dicha lista de chequeo permitirá determinar el cumplimiento de los requisitos (Variables clave) de la norma ISO 9001:2015 mediante la verificación de

evidencias (Procedimiento, formato, documento, no existe), el estado del requisito (Cumple, no cumple, en proceso, no aplica) y por último, realizar la correspondiente nota diagnóstica, todo esto con el propósito de establecer la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA y sus procesos.

De la misma manera, este instrumento cuenta con la “tabla resumen norma ISO 9001:2015” la cual lleva el conteo del estado del requisito (Cumple, no cumple, en proceso, no aplica) y a partir de dicha información se expone una gráfica en donde se presentan los resultados de forma porcentual del diagnóstico inicial de la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA y sus procesos (Ver anexo Lista de chequeo diagnóstico de la situación actual).

9.2.2 Técnicas de análisis de datos

Según Posada (2016, pág. 9)

La estadística ha cobrado gran importancia en el análisis de los datos, no sólo en los asuntos del Estado (de ahí su nombre), sino también en las facetas del comportamiento humano, expandiendo su aplicación en las diferentes ciencias y disciplinas tales como la administración, economía, comunicación, agricultura, medicina, física, ciencias políticas, psicología, sociología, ingeniería, entre otras.

Por otro lado, Sampieri (2014, pág. 271) indica que “para el análisis de datos se pueden utilizar programas computacionales o sencillamente, este se realiza tomando en cuenta los niveles de medición de las variables”, en lo que se conoce como la estadística descriptiva, ya que solo se realizará el conteo de los requisitos (Variables clave) de la norma ISO 9001 para establecer un porcentaje de cumplimiento, no cumplimiento, en proceso y no aplica este requisito en la empresa COLADCA y sus procesos, procediendo después a la interpretación y presentación de los datos que se recopilaron y serán analizados.

De la misma manera, los datos se presentarán mediante el uso de una gráfica circular que expresará el resultado diagnóstico efectuado a la empresa COLADCA y sus procesos sobre la verificación de las variables claves en términos de porcentaje de cumplimiento, no cumplimiento, en proceso, y no aplica, para que, a su vez este diagnóstico en sus resultados

de no cumple y en proceso se conviertan el plan de acción que COLADCA debe seguir si desea consolidar su sistema de gestión de la calidad.

10. DESCRIPCIÓN GENERAL NORMA ISO 9001:2015

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo uno, se desarrollará una breve descripción de la norma ISO 9001:2015 ya que esta se utilizará como guía y herramienta esencial para el desarrollo del diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de la empresa COLADCA como también, servirá para el diseño de los documentos clave que conformarán el sistema de gestión de calidad.

La norma ISO 9001:2015 es también conocida como “Sistemas de gestión de calidad”, esta fue desarrollada por la Organización Internacional para la Estandarización con el fin de mejorar la calidad de los productos y servicios, así como también la satisfacción de los clientes de cualquier organización.

Un Sistema de gestión de calidad se compone por los requisitos establecidos por la norma ISO 9001, los cuales se encuentran en capítulos así (ISO, 2015):

Capítulo 0 (Introducción), corresponde a las generalidades, principios de la gestión de la calidad, enfoque a procesos y relación con otras normas de sistemas de gestión.

Capítulo 1 (Objeto y campo de aplicación), en este punto se especifican los requisitos de un SGC teniendo en cuenta que una organización debe “proporcionar productos y servicios de acuerdo a los requisitos de cliente, aumentar la satisfacción de cliente, gestionar los riesgos y las oportunidades presentadas en el contexto y objetivos de la organización y demostrar la conformidad de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015” (ISO, 2015)

Capítulo 2 (Referencias normativas), se menciona que la norma ISO 9001 “Sistemas de gestión de calidad” está relacionada con la norma ISO 9000 “Fundamentos y vocabulario”.

Capítulo 3 (Términos y definiciones), de la misma forma, se menciona que la norma ISO 9001 “Sistemas de gestión de calidad” está relacionada con la norma ISO 9000 “Fundamentos y vocabulario”.

Continuando con la descripción de cada capítulo, es de gran importancia indicar que los siguientes capítulos corresponden a los requisitos aplicables a cualquier organización.

Capítulo 4 (Contexto de la organización), este capítulo desarrolla el contexto de la organización mediante la comprensión de la organización y de su contexto, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Capítulo 5 (Liderazgo), este capítulo explica el liderazgo a través del liderazgo y compromiso, la política, y los roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Capítulo 6 (Planificación), este capítulo presenta las acciones para abordar riesgos y oportunidades, los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, y la planificación de los cambios.

Capítulo 7 (Apoyo), este capítulo expone los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad (Personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición, conocimientos de la organización), la competencia, la toma de conciencia, la comunicación, y la información documentada.

Capítulo 8 (Operación), este capítulo especifica la planificación y control operacional, los requisitos para los productos y servicios, el diseño y desarrollo de los productos y servicios, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, la producción y provisión del servicio, la liberación de los productos y servicios, y el control de las salidas no conformes.

Capítulo 9 (Evaluación del desempeño), este capítulo trata sobre el seguimiento, medición, análisis y evaluación, la auditoría interna, y la revisión por la dirección.

Capítulo 10 (Mejora), este último capítulo expresa las generalidades de la mejora, la no conformidad y acciones correctivas, y la mejora continua.

11. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE COLADCA

Con el fin de cumplir el objetivo 2, se desarrolló el diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA mediante una lista de chequeo como instrumento para la recolección de información, dicha lista permitió determinar el cumplimiento de los requisitos (Variables clave) de la norma ISO 9001:2015 a través de la verificación de evidencias (Procedimiento, formato, documento, no existe), el estado del requisito (Cumple, no cumple, en proceso, no aplica) y por último, realizar la correspondiente nota diagnóstica, todo esto con el propósito de establecer la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA y sus procesos.

Como resultado del diagnóstico aplicado y la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA se obtuvo lo siguiente:

Tabla 5. Resumen norma ISO 9001:2015

Resumen Norma ISO 9001:2015				
	Cumple	No cumple	En proceso	No aplica
4. Contexto de la organización - Planear	10	5	5	0
5. Liderazgo - Planear	19	6	3	0
6. Planificación - Planear	19	0	2	0
7. Apoyo - Planear	24	5	0	9
8. Operación - Hacer	65	0	15	36
9. Evaluación del desempeño - Verificar	0	7	14	0
10. Mejora - Actuar	0	14	0	0
TOTALES	137	37	39	45

Fuente: Tabla de elaboración propia

Como se puede observar en la tabla anterior, los resultados del diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA se obtuvieron 137 requisitos cumplidos, 37 requisitos no cumplidos, 39 requisitos en procesos y 45 requisitos que no aplicaban. (Ver anexo Lista de chequeo diagnóstico inicial)

Dicho de otra forma, en el capítulo 4 (Contexto de la organización) se cumplieron 10 requisitos, no se cumplieron 5 requisitos, 5 requisitos se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

En el capítulo 5 (Liderazgo) se cumplieron 19 requisitos, se incumplieron 6 requisitos, 3 requisitos se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

En el capítulo 6 (Planificación) se cumplieron 19 requisitos, se incumplieron 0 requisitos, 2 requisitos se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

En el capítulo 7 (Apoyo) se cumplieron 24 requisitos, se incumplieron 5 requisitos, 0 requisitos se encuentra en proceso y 9 requisitos no aplican.

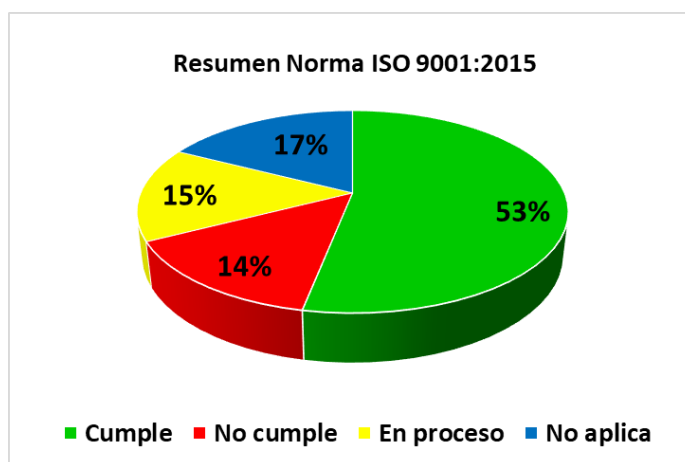
En el capítulo 8 (Operación) se cumplieron 65 requisitos, se incumplieron 0 requisitos, 15 requisitos se encuentra en proceso y 36 requisitos no aplican.

En el capítulo 9 (Evaluación del desempeño) se cumplieron 0 requisitos, se incumplieron 7 requisitos, 14 requisitos se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

En el capítulo 10 (Mejora) se cumplieron 0 requisitos, se incumplieron 14 requisitos, 0 requisitos se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que en el sistema de gestión de calidad de COLADCA los requisitos cumplidos representan un 53%, los requisitos incumplidos representan un 14%, los requisitos en procesos representan un 15% y los requisitos que no aplican representan un 17%.

Gráfica 1. Resumen inicial norma ISO 9001:2015



Fuente: Gráfica de elaboración propia

Derivado de lo anterior, y los resultados del diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA se procede dar continuidad al desarrollo de la

investigación, pasando al objetivo número 3 que busca diseñar los documentos clave del sistema de gestión.

12. DISEÑO DOCUMENTOS CLAVE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En función del cumplimiento de objetivo número 3, de los resultados del diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de la empresa COLADCA, y una vez presentado el diagnóstico y sus resultados, por sugerencia de la presidencia, se decidió diseñar los siguientes documentos claves y que aún faltan en el sistema de gestión de la calidad, como los son, el documento del alcance del sistema de gestión de calidad, el procedimiento de roles, responsabilidades y autoridades en la organización, el procedimiento de capacitación y toma de conciencia, y el procedimiento de auditoría interna, con el fin de que se vaya concretando la base documental de la empresa y a futuro esta pueda obtener la certificación de calidad.

En este momento es preciso indicar que la Presidencia de COLADCA busca con esta intervención seguir proyectando la organización hacia la calidad mediante la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001, en donde la empresa busca controlar y realizar de forma eficiente las diferentes actividades requeridas para el cumplimiento de su planeación estratégica, las políticas, sus objetivos y los requisitos legales, en función de la calidad del producto y/o servicio que se presta y la satisfacción del cliente, precisando el pensamiento basado en riesgos y así poder garantizar la mejora continua, en función de la competitividad.

Cabe resaltar que el diseño de cada documento y procedimiento se debió a que en el diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA se incumplió el requisito, como se puede observar a continuación:

Tabla 6. Requisitos incumplidos

Diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de la empresa COLADCA

Lista de verificación ISO 9001:2015	Evidencia	Estado SGC	Nota diagnóstico
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad			
¿Se determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance?	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿En la determinación del alcance del SGC se tuvo en cuenta el contexto interno y externo, los requisitos de las partes interesadas, los productos y servicios de la organización?	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿Se aplican todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿Esta el alcance del SGC documentado? Incluye los tipos de productos y/o servicios realizados por la empresa	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿Existen requisitos de esta norma no aplicables? Estos requisitos no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
¿Se asegura a alta dirección de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde esten descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde esten descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde esten descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde esten descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde esten descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde esten descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad

7.2 Competencia			
¿Se determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Induccion, Reinducccion, Capacitacion, Programa de Capacitacion
¿Se asegura la organización de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Induccion, Reinducccion, Capacitacion, Programa de Capacitacion
¿Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Induccion, Reinducccion, Capacitacion, Programa de Capacitacion
¿Se retiene la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Induccion, Reinducccion, Capacitacion, Programa de Capacitacion


7.3 Toma de conciencia			
¿Se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Induccion, Reinducccion, Capacitacion, Programa de Capacitacion

9.2 Auditoría interna			
9.2.1 ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad los requisitos de esta Norma Internacional?	No existe	No cumple	No se evidencia planeamiento y ejecución de auditorías
9.2.2 La organización debe:			
¿Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se seleccionan los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías

Fuente: Tabla de elaboración propia

A continuación, se muestra los documentos y procedimientos solicitados por la Presidencia de COLADCA para el sistema de gestión de calidad así:

12.1 Documento alcance del sistema de gestión de calidad

	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO DE-D-002	Versión 1
			Página 1 de 1

La Comunidad Latinoamericana de Consultores y Asesores en Gestión de Riesgos y Seguridad COLADCA, es una organización de carácter académico, investigativo, científico y gremial en pro a la integración de profesionales en gestión de riesgos y seguridad.

COLADCA con sus actividades busca generar profesionales integrales, con visión holística y multidimensional de la seguridad, a través de las siguientes estrategias de servicios:

- ✓ Desarrollo de actividades de entrenamiento y formación a través de sus diálogos de saberes, mesas de trabajo y congresos alrededor de la seguridad
- ✓ Generar conocimiento a través de la elaboración de cartillas, libros y boletines y la publicación de artículos en la revista "InSecurity"
- ✓ Creación de una red profesional y de "Networking" entre sus vinculados.

COLADCA consiente de la importancia de su función, tomando en cuenta su contexto, los riesgos, las oportunidades, los objetivos de calidad, la responsabilidad y compromiso con la comunidad, sus vinculados y con la finalidad de cumplir los requisitos de todas nuestras partes interesadas, los legales y reglamentarios, establecemos un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con el siguiente Alcance:

APLICABILIDAD

Para el Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos, todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 son aplicables, excepto los numerales 7.1.5 y 8.3, ya que su NO APLICABILIDAD, no afecta la provisión de los productos y servicios que ofrece a sus vinculados.

JUSITIFICACION DE LA NO APLICABILIDAD

Numeral 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición, se declara su NO APLICABILIDAD, toda vez, que COLADCA para la Prestación del Servicio no requiere el uso de Equipos Especializados que necesiten calibración (Certificados de Calibración) y que con los cuales deba asegurar la validez y fiabilidad de los resultados de sus mediciones.

Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios, se declara su NO APLICABILIDAD, toda vez, que COLADCA para la Prestación del Servicio, no requiere establecer un proceso para la planificación del diseño, establecer controles en todas las etapas del diseño, establecer un método para definir las entradas y salidas del diseño y controlar los cambios que se generen en el diseño durante su desarrollo, de sus productos y servicios.

ARISTIDES CONTRERAS
Presidente Ejecutivo COLADCA

12.2 Procedimiento roles, responsabilidades y autoridades en la organización

	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	CÓDIGO SC-P-004	Versión 1
			Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer los criterios por medio de los cuales la Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, asegurando de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes que se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal COLADCA con relación sus roles, responsabilidades y autoridad.

3. DEFINICIONES

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. En la organización la integran el Presidente Ejecutivo y los Líderes de cada uno de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Liderazgo:** En la Organización son los líderes en todos los niveles y que son los responsables de crear las condiciones para que las personas apoyen el logro de los objetivos de la calidad.
- **Compromiso:** Es la acción con la que personas empoderadas buscan aumentar las capacidades de la organización y así generar valor.
- **Autoridad:** Empoderamiento y facultad de tomar decisiones con relación a su proceso, funciones y responsabilidades asociadas al cargo a desempeñar
- **Responsabilidad:** Es dar es dar cumplimiento cabal a las obligaciones y funciones asociadas al cargo a desempeñar, aceptando las consecuencias cuando estas no se cumplen de la forma establecida.

4. GENERALIDADES

Para la asignación de los roles, responsabilidades y autoridad en COLADCA, se tendrán en cuenta el Mapa de Procesos, el Organigrama y el Manual de Cargos y Funciones.

5. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
Designación Líderes Proceso	Designa los Líderes de Proceso establecidos en el sistema de Gestión de la Calidad, para que con la Alta Dirección dirigirán la Organización, en función del logro de los objetivos de calidad.	Presidente Ejecutivo

	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	CÓDIGO SC-P-004	Versión 1
			Página 2 de 6

Establecer la Política de Calidad	La Política de Calidad fue establecida con el fin de apoyar la Dirección Estratégica de la Organización, en función de la Satisfacción de sus vinculados	Presidente Ejecutivo Líderes de Proceso
Establecer los Procesos	Los Procesos se establecieron con base al Mapa de Procesos de la Organización	Presidente Ejecutivo Líderes de Proceso Coordinador Sistema de Gestión de la Calidad
Gestionar los Riesgos de Calidad	Los Riesgos de Calidad se gestionan con base al Contexto de la Organización, el Procedimiento Gestión del Riesgo y Oportunidades	Presidente Ejecutivo Líderes de Proceso Coordinador Sistema de Gestión de la Calidad
Establecer los Procedimientos	Los Procedimientos se establecen con base a los Procesos Definidos en el Mapa de Procesos de la Organización	Presidente Ejecutivo Líderes de Proceso Coordinador Sistema de Gestión de la Calidad
Definir los Cargos dentro de la Organización	Los Cargos dentro de la Organización se establecen en el Manual de Cargos y Funciones	Presidente Ejecutivo Coordinador Recursos Humanos
Asignación Responsabilidades Claves del Sistema Gestión de la Calidad	Las Responsabilidades Claves para el Sistema de Gestión de la Calidad se establecen en el Anexo 1	Presidente Ejecutivo Líderes de Proceso Coordinador Recursos Humanos
Asignación Responsabilidades Especificas del Sistema Gestión de la Calidad	Las Responsabilidades Especificas para el Sistema de Gestión de la Calidad se establecen en el Anexo 2	Presidente Ejecutivo Líderes de Proceso Coordinador Recursos Humanos
Fin		

Anexo 1- RESPONSABILIDADES CLAVES DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD

NOMBRE DEL PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Presidente Ejecutivo	Asegurar que se establezcan la política y los objetivos para el SGC y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	Lidereando la sesión anual de Planeación Estratégica



ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

**CÓDIGO
SC-P-004**

**Versión
1**

**Página
3 de 6**

Presidente Ejecutivo	Asegurar que la organización adopte un enfoque de procesos basado en riesgos para alcanzar los resultados del SGC	Gestionando el SGC por procesos a través de los Diagramas de Gestión
Presidente Ejecutivo	Priorizar acciones estratégicas y seleccionando líneas de actuación específicas para alcanzar los resultados del SGC	Dando prioridad entre los proyectos en general de la empresa y seguimiento por medio de la revisión por la Dirección
Presidente Ejecutivo	Asegurar que determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	Implementando procedimientos para cada uno de estos temas
Presidente Ejecutivo	Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;	Implementando procedimientos para cada uno de estos temas
Presidente Ejecutivo	Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	Revisando los resultados de la Satisfacción del cliente y las acciones relacionadas con el SGC
Presidente Ejecutivo	Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad	Acciones de apoyo a los colaboradores.
Coordinador Administrativo	Asegurar que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.	Elaborando y cumpliendo el presupuesto anual para SGC
Coordinador Sistema Gestion de la Calidad	Asegurar de la integración de los requisitos del SGI en los procesos de negocio de la organización	Coordinando la implementación del SGC y auditándolo continuamente
Coordinador Sistema Gestion de la Calidad	Comunicar la importancia de una gestión integral, eficaz y conforme con los requisitos del SGC	Cumplimiento del programa toma de conciencia y comunicación
Coordinador Sistema Gestion de la Calidad	Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001 y 39001 y la autoridad para realizar los ajustes	Coordinando la implementación de las normas



ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

**CÓDIGO
SC-P-004**

**Versión
1**

**Página
4 de 6**

	<p>necesarios a los procesos con esta finalidad.</p> <p>Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y las recomendaciones para la mejora.</p> <p>Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización y de mantener la integridad del SGI ante cambios.</p>	<p>Coordinando la implementación y continua adecuación del SGC</p> <p>y llevando a cabo la revisión por la Dirección</p> <p>Realizando Auditorías Internas y coordinando la planeación de cambios al SGC</p>
<p>Coordinador Sistema Gestión de la Calidad</p>	<p>Promover la mejora continua</p>	<p>Gestión de las no conformidades y acciones correctivas.</p> <p>Gestión de acciones de mejora</p> <p>gestión de riesgos.</p>
<p>Líderes de Procesos</p>	<p>Gestionar su proceso y disponiendo los recursos que establecen, implementan y mantienen y mejoran de forma continua.</p> <p>Asegurar que el Sistema Integrado de Gestión logre los resultados previstos en cada proceso.</p>	<p>Cumplimiento de diagramas de gestión y sus procedimientos.</p>
<p>Líderes de Procesos</p>	<p>Dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Gestión de la Calidad</p>	<p>Cumplimiento de los indicadores de desempeño de sus procesos.</p> <p>Cumplimiento de la planeación de los cambios.</p>
<p>Coordinador Administrativo</p>	<p>Asegurando que se comunica a importancia del cumplimiento de la legislación pertinente a la Calidad</p>	<p>Identificando y cumpliendo los requisitos legales</p>

	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	CÓDIGO SC-P-004	Versión 1
			Página 5 de 6

Anexo 2 - RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Presidente Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar el proceso de implementación y acciones para el logro de los objetivos del SGC • Fomentar la participación del personal en las actividades del SGC • Destinar los recursos y prioridades para la adecuada implementación del SGC • Hacer las revisiones a los indicadores del SGC • Promover la Mejora Continua • Desarrollar la Revisión por la Dirección • Programar la Rendición de Cuentas
Coordinador Sistema Gestion de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el seguimiento de las actividades, los compromisos y los indicadores de gestión y de resultado del SGC • Implementar las actualizaciones al SGC a que haya lugar como resultado de la gestión de riesgos. • Asegurar que todos los controles del SGC sean implementados y ejecutados adecuadamente, e informar a la Presidencia su desarrollo. • Divulgar constantemente políticas y objetivos del SGC • Asesorar a los Líderes de Proceso en los temas de calidad • Participar activamente en las capacitaciones. • Programar las Auditorias del SGC • Promover la Mejora Continua
Líderes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de la organización • Disponiendo los recursos que establecen, implementan y mantienen y mejoran de forma continua. • Asegurarse de que su proceso logre los resultados previstos para el SGC • Dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC • Conocer plenamente el SGC • Reforzar en el personal a cargo la cultura de auto cuidado. • Aportar sugerencias de mejora para controlar y mitigar los riesgos de Calidad • Participar activamente en las capacitaciones • Promover la Mejora Continua
Personal Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y cumplir con lo establecido en la Política de Calidad • Conocer y cumplir los objetivos del SGC • Conocer y cumplir los requisitos del cliente siempre buscando su satisfacción


	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	CÓDIGO SC-P-004	Versión 1
			Página 6 de 6

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los posibles riesgos de calidad y tomar las acciones a seguir en caso de materialización • Identificar su contribución al SGC, los beneficios del cumplimiento y los impactos y consecuencias de incumplirlas. • Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato o al responsable del SGC • Conocer y aplicar los procedimientos de emergencias y planes de contingencia
--	---

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	APROBADO POR


12.3 Procedimiento de capacitación y toma de conciencia

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	RH-P-001	Versión 1
			Página 1 de 4


1. **OBJETIVO:** Establecer las actividades para asegurar la competencia e idoneidad del personal de COLADCA
2. **ALCANCE:** Este procedimiento se aplica para inducción, la reinducción y la capacitación del personal
3. **GLOSARIO**
 - **COMPETENCIA:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
 - **INDUCCIÓN:** Procesos por el cual se presenta la empresa a los nuevos empleados para ayudarles a integrarse al medio de trabajo y tener un comienzo productivo.
 - **CAPACITACIÓN:** Conjunto de Actividades didácticas orientadas a la ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal.
 - **DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:** Proceso de recopilación de información orientada a la identificación de requerimientos o brechas para fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias en el puesto

4. PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
Inducción y reinducción	<p>Al momento de la Vinculación del Personal se debe verificar que se haga la inducción sobre el conocimiento General de la Empresa, del Sistema de Gestión y los Propios del Cargo, dejando registro en el Formato “Cumplimiento de la Inducción / Reinducción”</p> <p>Periódicamente, como mínimo una vez en el año, se debe realizar una jornada de reinducción para el personal, con el objeto de reforzar el conocimiento General de la Empresa, del Sistema de Gestión y los Propios del Cargo, dejando registro en el “Formato Programa de Capacitación”</p> <p>Siempre que se haga Inducción o Reinducción se debe usar el “Formato Evaluación de Inducción y Reinducción”</p>	Coordinador recursos humanos

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	RH-P-001	Versión 1
			Página 2 de 4

	<p>La Puntuación mínima para la aprobación de la Evaluación de Inducción o la Reinducción es del 75%.</p>	
Necesidades de capacitación	<p>Detectar anualmente las necesidades de Capacitación para cada uno de los cargos de acuerdo con las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de Desempeño • Procesos de Selección de Personal - Relacionados con el Cargo - Pruebas Teóricas Prácticas • Evaluaciones de capacitaciones y/o entrenamientos internos o externos. • Resultados de encuestas de satisfacción del cliente • Evaluación y Control del Riesgo. • Inspecciones planeadas o no planeadas • Auditorías Internas o Externas. • Solicitud directa por parte del cliente y/o cualquier parte interesada. • Inspecciones asociadas SST • Criterio del Coordinador SG o de cualquier director de área, previa aprobación del Gerente. <p>Las Necesidades de Capacitación Detectadas deben Registrarse en el Formato “Necesidades de capacitación”</p> <p>Con base a las Necesidades de Capacitación Identificadas, Definir los temas de Capacitación requeridos para cada cargo durante el año y registrarlos en “Programa De Capacitación.</p>	<p>Coordinador recursos humanos</p>
Programación de la capacitación	<p>Diligenciar el “Formato Programa de Capacitación” para el año incluyendo las capacitaciones que se van a realizar.</p>	<p>Coordinador recursos humanos</p>

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	RH-P-001	Versión 1
			Página 3 de 4

	<p>Coordinar con el Instructor la realización de la capacitación de acuerdo con lo programado.</p> <p>Citar al personal requerido en la capacitación o entrenamiento, informándole fecha, hora y lugar y para esto, se puede apoyar con los Jefe Inmediatos.</p>	
Desarrollo de la capacitación	<p>Solicitar el diligenciamiento del Formato “Asistencia a la Capacitación”, (para capacitaciones internas).</p> <p>Aplicar al personal que recibe la capacitación el Formato “Evaluación de Capacitación”, en la cual se realizan entre 3 o más preguntas acerca del tema visto que permitan determinar el grado de comprensión del tema.</p> <p>Revisar y/o calificar las Evaluaciones de Capacitación para determinar si la capacitación fue comprendida y asimilada por el personal.</p> <p>Retroalimentar las debilidades en el tema de capacitación al personal que no apruebe la Evaluación de Capacitación y de ser necesario, se reprograma otra fecha de esta capacitación.</p>	Coordinador recursos humanos
Evaluación del programa de capacitación	<p>Registrar en el Programa de Capacitación, la fecha real de ejecución, el número de personas que realmente asistieron y el número de personas que aprobaron la Evaluación de Capacitación.</p> <p>Realizar semestralmente el análisis de los indicadores de “CUMPLIMIENTO” “COBERTURA” y de “EFECTIVIDAD” del programa de capacitación</p> <p>En caso de que los indicadores del Programa de capacitación no se estén cumpliendo se deben tomar las acciones correctivas para lograr su cumplimiento.</p>	Presidencia Coordinador recursos humanos

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	RH-P-001	Versión 1
			Página 4 de 4

5. DOCUMENTOS ANEXOS

- Evaluación de inducción y reinducción
- Necesidades de capacitación
- Programa de capacitación
- Asistencia a capacitación
- Evaluación de capacitación


6. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO


FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	APROBADO POR

12.3.1 Evaluación inducción reinducción


	EVALUACIÓN INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN			Bogotá, 30 de Octubre de 2022 Versión 01 Código RH-F-001 Página 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO
INDUCCIÓN				
REINDUCCIÓN				
FECHA:	CARGO:	PROCESO:		
NOMBRE DE EMPLEADO:		CC:		
Responda las siguientes preguntas, procurando hacerlo con sus propias palabras:				
1. ¿Cómo aplicaría la Política de calidad desde su puesto de trabajo? 				
2. ¿Qué objetivos de calidad conoce y cómo los aplicaría o aplica desde su puesto de trabajo? 				
3. ¿Como aplicaría la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo desde su puesto de trabajo? 				
4. ¿Considera Usted que se debe cumplir los requisitos legales que aplican a las actividades que realiza la Empresa? 				
5. ¿Cuáles son los RIESGOS y PELIGROS a los que está expuesto usted en su puesto de trabajo y en el cumplimiento de sus funciones? 				
6. ¿Describa 3 de sus funciones y responsabilidades que apliquen a su puesto de Trabajo? 				
7. ¿Porque es Importante Cumplir los Procedimientos y Rendir los Informes Oportunamente? 				
8. Considera Usted que el buen servicio prestado al cliente es importante para la Empresa ? 				
9. Cómo aportaría Usted al buen servicio y la satisfacción del cliente? 				
10. Que debe hacer Ud si un Cliente le Presenta una Queja o un Reclamo? 				
EVALUADOR :				
CALIFICACIÓN:	<input type="text"/>	APROBÓ <input type="text"/>	NO APROBÓ <input type="text"/>	
OBSERVACIONES :				

12.3.2 Cumplimiento inducción y Reinducción

		CUMPLIMIENTO INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN			Bogotá, 30 de Octubre de 2022 Versión 01 Código RH-F-002 Página 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO	
INDUCCIÓN						
REINDUCCIÓN						
NOMBRE:						
CARGO:					Nº CEDULA:	
PROCESO:		FECHA DE INGRESO/CONTRATACIÓN:				
FECHA:		HORA INICIO :			HORA FINALIZACIÓN:	
TEMAS		INFORMACIÓN			OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A		
GENERALES DE LA EMPRESA						
Historia, misión, visión, valores corporativos, objetivos de la Empresa.					Hora Inicio / Hora Final	
Organigrama, Presidente, Líderes Proceso, Logo						
Página Web						
Portafolio de productos y servicios						
Normatividad legal que debe cumplir la Empresa						
Contrato laboral (tipo de contrato, prestaciones y beneficios)						
Horario de trabajo.						
Seguridad Social, Días de pago, de descanso y vacaciones entre otros						
Reglamento interno de trabajo						
Entrega de Dotación y EEP (Si Aplica)						
Directorio Contacto de la Empresa						
Conducto regular						
_____			_____			
RECURSOS HUMANOS			EMPLEADO			
FECHA:		HORA INICIO :			HORA FINALIZACIÓN:	
TEMAS		INFORMACIÓN			OBSERVACIÓN	
		SI	NO	N/A		
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015						
• Sistema de Gestión de la Calidad					Hora Inicio / Hora Final	
• Contexto de la Empresa y partes interesadas						
• Política de la Calidad y otras que apliquen						
• Objetivos de la Calidad						
• Gestión de Riesgos						
• Plan de Contingencia y Emergencia						
• Programa de Capacitación						
• Indicadores de Gestión						
• Satisfacción del Cliente						
• Manejo de las PQRS y servicio no Conforme						
• Preparación y presentación de auditorías						
_____			_____			
RESPONSABLE DEL SGC			EMPLEADO			
FECHA:		HORA INICIO :			HORA FINALIZACIÓN:	
TEMAS		INFORMACIÓN			OBSERVACIÓN	
		SI	NO	N/A		
PROPIOS DEL CARGO						
Funciones y Responsabilidades del Cargo					Hora Inicio / Hora Final	
Acuerdo de confidencialidad						
Equipos Asignados						
Procedimiento y Formatos a usar en el Cargo						
Interacción de actividades con las diferentes áreas de la Empresa						
Cargos a los que reporta / Cargos que le reportan (según aplique)						
Informes a Cargo y fechas en que se deben presentar						
Cumplimiento de los requisitos legales en el cargo						
Peligros y Riesgos inherentes al puesto de trabajo y sus actividades						
_____			_____			
JEFE INMEDIATO			EMPLEADO			

		EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN																								Bogotá, 30 de Octubre de 2022 Versión 01 Código RH-F-004 Página 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO			
		ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC					
CUMPLIMIENTO		Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct	Prog	Ejct				
META 1	No de actividades programadas	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0					
	No de actividades ejecutadas		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0				
	Actividades programadas en el trimestre	0				0				0				0				0											
	Actividades ejecutadas en el trimestre	0				0				0				0				0											
	M1 Cumplimiento: (No. Actividades Programadas / No. Actividades Ejecutadas)*100	#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!											
META 2	COBERTURA		Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part	Prog	Part			
	No Programados a la Capacitación	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0					
	No Participantes en la Capacitación		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0				
	Personas Programadas Trimestre	0				0				0				0				0											
	Personas Participantes Trimestre	0				0				0				0				0											
M2 Cobertura: (No. De Participantes / N° total de programados que requieren la capacitación)*100.	#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!												
META 3	EFICACIA		Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob	Prog	Aprob			
	No Programados a la Capacitación	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0					
	No Personas que Aprueban la Capacitación		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0				
	Personas Programadas Trimestre	0				0				0				0				0											
	Personas que Aprobaron la Capacitación Trimestre	0				0				0				0				0											
M3 Eficacia: (N° aprueban la capacitación/ Total de personas tomaron la capacitación)*100	#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!												

12.3.5 Evaluación de la capacitación

		FORMATO EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN										Bogotá, 30 de Octubre de 2022 Versión 01 Código RH-F-005 Página 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO			
		Tema y/o capacitación													
Fecha															
Evaluación de la capacitación															
1. ¿ La Política de Calidad puede definirse como?															
A. Son las Intenciones y lineamientos de la Alta Direccion con relacion a la calidad B. Es el arte de convencer al otro que se debe trabajar con calidad C. Ninguna de las Anteriores D. Un documento mas del Sistema de gestión que siempre preguntan en la Auditoria E. Todas las Anteriores															
2. ¿La Política de Calidad debe?															
A. Estar alineada a la mision y la vision de la Empresa B. Todas las Anteriores C. Servir como Marco de Referencia para el establecimiento de los Objetivos, Metas e Indicadores D. Demostrar compromiso con la mejora continua E. Ninguna de las anteriores															
3. La Política de Calidad solo le aplica al proceso de operaciones porque ellos son los que prestan el Servicio?															
A. VERDADERO B. FALSO															
Calificación															
Puntaje obtenido										Aprobo (Si/No)					
Nombre del evaluado										Firma evaluado					
Nombre del evaluador										Firma evaluador					

12.4 Procedimiento de auditoría interna

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	CÓDIGO SC-P-005	Versión 1
			Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para programar, planear y ejecutar las auditorías que apliquen al Sistema de Gestión de la Calidad, que permiten verificar su conformidad, con el cumplimiento de los requisitos legales, los requisitos del cliente y los requisitos de las normas que apliquen.

2. ALCANCE

Desde la programación de las auditorías hasta la presentación de informes de auditoría y la evaluación de los auditores.

3. RESPONSABLE

El responsable de la implementación del presente procedimiento es el líder del SG y la Gerencia.

4. DEFINICIONES

- **Alcance de auditoría:** Determina desde donde y hasta donde se audita el SG o un proceso específico.
- **Auditoría:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y resultados relacionados con el SG, cumplen con las disposiciones preestablecidas.
- **Auditor interno:** Persona que hace parte de la compañía, la cual posee la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor principal:** Auditor interno, responsable por la conducción de las auditorías internas del SG.
- **Auditor acompañante:** Auditor interno el cual puede o no estar calificado, cuya responsabilidad es apoyar las labores del auditor principal durante la ejecución de la auditoría.
- **Auditado:** Organización, Área, proceso o cargo que es auditado.
- **Criterios de auditoría:** Políticas, documentos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre el SGI y norma (s) que aplique(n).
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que son verificadas.
- **Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	CÓDIGO SC-P-005	Versión 1
			Página 2 de 9


- **NO conformidad:** Incumplimiento evidente de un requisito.
- **Observaciones:** Una declaración hecha durante la auditoria sustentada en evidencia objetiva. Aunque no impliquen una no conformidad, una observación podría en dado caso conducir a una acción preventiva.

5. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
Programación de auditorias	<p>La frecuencia de las auditorias se programa de acuerdo al comportamiento de los procesos, los resultados de las evaluaciones de riesgos de las actividades de la organización y resultados de auditorias anteriores.</p> <p>Estas auditorias son efectuadas con el objetivo de determinar si el SG es conforme con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las disposiciones planificadas. • Requisitos de la norma o normas que se auditen <p>Las auditorias se programan anualmente dejando registro en el formato de “Programa anual de auditorias”.</p> <p>Las auditorias se realizarán en periodos planificados sin exceder el año.</p>	<p>Coordinador sistema de gestión de calidad</p> <p>Equipo auditor</p>
Planeación de auditorias	<p>La Planeación detallada de las auditorias se hará en el Formato “Plan de auditoria”, en donde se describen los criterios, el alcance de la auditoria interna, y la agenda detallada del desarrollo de la auditoria.</p> <p>A los auditados se les comunicará con anterioridad el plan de cada auditoria respectivamente.</p>	<p>Coordinador sistema de gestión de calidad</p> <p>Equipo auditor</p>

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	CÓDIGO SC-P-005	Versión 1
			Página 3 de 9

Preparación de auditorías	<p>En esta etapa el equipo auditor se prepara para realizar la auditoria teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentos: se realiza el estudio de la caracterización y el procedimiento con el propósito de tener una visión del proceso o los procesos a auditar. • Elaboración del Plan de Auditoria: Para la elaboración se determinan los siguientes aspectos: Objetivo, Alcance, fechas y horarios de la reunión de apertura y reunión de cierre, criterio(s), auditor líder, equipo auditor, auditados y agenda y se registran en el formato Plan de Auditoria. Esta información se le entrega al auditado para que planifique el tiempo, para realizar la auditoría interna. • Elaboración de las Listas de Verificación: Estas hacen parte del desarrollo de la Auditoria y estas se documentan en el Formato “Listas de Verificación de Auditoria” y son la constancia de que todos los requisitos de la Norma fueron auditados en cada uno de los procesos de la empresa y son la entrada para el desarrollo del Informe de Auditoría. 	<p>Coordinador sistema de gestión de calidad</p> <p>Equipo auditor</p>
----------------------------------	--	--

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	CÓDIGO SC-P-005	Versión 1
			Página 4 de 9


	<ul style="list-style-type: none"> En las Listas de Verificación, se debe describir el requisito de la norma, pregunta o criterio a considerar, descripción del hallazgo y el tipo de hallazgo así: NO CONFORMIDAD MAYOR (M), NO CONFORMIDAD MENOR(m), OBSERVACION (O), FORTALEZA (F). 	
Ejecución de la auditoría	<p>La ejecución de la auditoría se realiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reunión de apertura: Se realiza con el propósito de crear un ambiente de confianza con el auditado, se hace la presentación al auditor líder, el equipo auditor y se confirman los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Presentación de los miembros del equipo auditor Confirmación del objetivo, alcance y criterios de la auditoría Confirmación del plan de auditoría Determinación de metodología y clasificación de hallazgos de auditoría. Confirmación de la disponibilidad de los recursos e instalaciones necesarias para el equipo de auditoría Confirmación de la confidencialidad de la auditoría Acordar la hora y fecha para la reunión de cierre Recolección de evidencias: Se realiza por medio de las diferentes fuentes de 	<p>Coordinador sistema de gestión de calidad</p> <p>Equipo auditor</p>

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	CÓDIGO SC-P-005	Versión 1
			Página 5 de 9


	<p>información: Registros, condiciones de operación, observación directa; teniendo en cuenta que sean hechos pertinentes con respecto a los criterios de auditoría muestreo y observación de registros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista: Este paso se puede realizar de manera paralela con la recolección de evidencias. • Generación de hallazgos de auditoría: La evidencia de la auditoría, se debe basar siempre en hechos, datos, o registros verificables, debe tener sustento siempre en los criterios de la auditoría, nunca en suposiciones. Cuando se encuentra una No Conformidad u observación, se tiene en cuenta: Cuándo ocurrió (fechas, periodos), quien y Dónde ocurrió. • El auditor redacta los hallazgos teniendo en cuenta los criterios de auditoría, y la evidencia soporte, luego se reúne el equipo auditor para revisar los hallazgos encontrados y documentarlos en el formato "Informe de Auditoría interna" y debe clasificarlos de acuerdo con el tipo de hallazgo así: NO CONFORMIDAD MAYOR (M), NO CONFORMIDAD MENOR(m), OBSERVACION (O), FORTALEZA (F). • Reunión de cierre: Se realiza con el propósito de presentar verbalmente a los auditados los resultados de la auditoría. 	
--	---	--

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	CÓDIGO SC-P-005	Versión 1
			Página 6 de 9

	<p>Adicionalmente el auditor debe acordar con el auditado, la fecha para el seguimiento a las acciones según informe de hallazgos.</p> <p>Durante la reunión de cierre se tratan los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunica el cumplimiento de los objetivos, alcance y criterios utilizados para la auditoría. ▪ Comunica el cumplimiento del programa de auditoría. ▪ Comunica un resumen del proceso de auditoría ▪ Comunica conclusiones generales de auditoría, aspectos positivos y aspectos por fortalecer del sistema de gestión. ▪ Presenta y explica los hallazgos de auditoría. ▪ Presenta y sustenta las observaciones de auditoría ▪ Establecen fechas para el cierre para los hallazgos de auditoría con los auditados (No conformidades y observaciones). ▪ Ratifica compromiso de confidencialidad 	
Informe de auditoría	<p>El Auditor líder en conjunto con el grupo auditor elabora el informe de auditoría en un plazo máximo de 5 días, después de haber finalizado la auditoría y es presentado a los auditados.</p> <p>En el informe se tiene en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivo de la auditoría ▪ Alcance de la auditoría ▪ Fecha de auditoría ▪ Equipo auditor ▪ Proceso auditado 	<p>Coordinador sistema de gestión de calidad</p> <p>Equipo auditor</p>

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	CÓDIGO SC-P-005	Versión 1
			Página 7 de 9

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los criterios de la auditoría ▪ Fortalezas ▪ Oportunidades de mejora ▪ Descripción de los hallazgos de la auditoría y su Clasificación ▪ Conclusiones de Auditoría <p>Una vez entregado el informe de auditoría el auditado o el responsable del proceso deben planificar acciones correctivas en un plazo máximo de 30 días.</p>	
Seguimiento de acciones tomadas	<p>El representante nombrado por la dirección realiza seguimiento a las acciones tomadas registradas en el Formato Acciones Correctivas de acuerdo al plazo establecido, debe verificar si han sido eficaces las acciones tomadas y se ha cumplido el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, para cerrar la no conformidad. Cuando una acción tomada no sea eficaz, se informa al auditado con el fin de que implemente una nueva acción.</p>	<p>Coordinador sistema de gestión de calidad</p> <p>Equipo auditor</p>
Selección de auditores internos	<p>Se realiza una selección de los auditores internos o externos del SGI teniendo en cuenta los siguientes criterios:</p> <p>El perfil del auditor interno se verifica mediante registros de educación, formación y experiencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Debe tener estudios tecnológicos o profesionales o estar cursándolos. • Formación: Debe tener certificación como auditor interno en la norma o normas que se requiera y en las versiones vigentes e inducción en el 	<p>Coordinador sistema de gestión de calidad</p> <p>Equipo auditor</p>

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	CÓDIGO SC-P-005	Versión 1
			Página 8 de 9

	<p>sistema de gestión de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia: Debe tener antigüedad en la empresa mínimo de 1 año y acompañar mínimo un proceso de auditorías como observador; si es un auditor externo debe tener y demostrar las competencias para realizar una auditoría en la norma o normas requeridas. <p>NOTA: Para garantizar la imparcialidad de los procesos de auditoría los auditores internos no deben auditar su propio proceso.</p>	
Evaluación de los auditores internos	<p>Al término de cada auditoría, los auditados deberán evaluar en el Formato “Evaluación del Auditor” el grado de satisfacción frente al desarrollo de la auditoría por parte del equipo auditor, con el fin de identificar oportunidades de mejora en el proceso de auditoría.</p> <p>Se considera que el desempeño del auditor es MUY BUENO cuando este obtiene un Porcentaje Igual o Superior al 80% en el Total General de la Evaluación. Si el resultado de la evaluación es Menor al 80% se requiere efectuar de manera inmediata capacitación y entrenamiento con base a las áreas de mejora identificadas y copia de las evaluaciones como sus acciones deben hacer parte de los expedientes personales a cargo del Proceso de Recursos Humanos.</p>	<p>Coordinador sistema de gestión de calidad</p> <p>Equipo auditor</p>

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	CÓDIGO SC-P-005	Versión 1
			Página 9 de 9

6. DOCUMENTOS ANEXOS

- Formato Programa de auditoria
- Formato Plan de auditoria
- Formato Lista de chequeo auditoría interna
- Formato Informe de auditoría interna
- Formato Evaluación de auditoría Interna


7. REFERENCIAS

- Norma ISO 19011:2018
- Norma ISO 9001:2015


8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	APROBADO POR

12.4.2 Plan auditoría

	NOMBRE: PLAN DE AUDITORIA						Bogotá, 30 de Octubre de 2022 Versión 01 Código SC-F-006 Página 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO
Fecha:							
Ciudad							
Responsable / Auditor Líder							
Objetivo de la Auditoría:							
Alcance:							
Criterios de auditoría:							
Tipo de Auditoría:							
Equipo Requerido:							
PROCESO A AUDITAR	AUDITADO	AUDITOR	LUGAR	FECHA	HORA	METODO DE AUDITORIA	TEMA DE AUDITORIA
ALMUERZO							
OBSERVACIONES							
Elaborado por : Auditor Líder				Aprobado: Gerencia			

12.4.3 Lista de verificación

		FORMATO LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA INTERNA		Bogotá, 30 de Octubre de 2022 Versión 01 Código SC-F-007 Página 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO
Fecha:				
Proceso Auditar:				
Alcance:				
Auditor (es):				
Auditado (s):				
REQUISITO A AUDITAR	PREGUNTAS DE ENTREVISTAS	HALLAZGOS (M,m,O,F)	NOTAS SOBRE EVIDENCIAS	
4.1	Indíqueme como desarrollaron el Análisis de Contexto de la Empresa? (Verificar Factores Internos y Externos)			
4.2	Indíqueme como determinaron las partes interesadas pertinentes a SIC, sus necesidades y expectativas?			
4.2 - 8.2.3.1 d)	Que requisitos legales debe hacer cumplir en su proceso? Validar Requisitos Legales que debe Cumplir su Proceso			
4.3	Indíqueme como determinaron el Alcance del SIC (Verificar Actividades Comerciales y Límites Físicos) Determinaron Exclusiones?			
4.4 - 4.4.1 y 4.4.2	Indíqueme el Mapa de Procesos y la Caracterización de su Proceso? (Verificar Objetivo, Entradas y Salidas, Indicadores de Gestión, Riesgos Asociados al Proceso, Responsabilidad y Autoridad)			
5.1 - 5.1.1 y 5.1.2	Como Líder de Proceso que aporta a la Organización para que se cumplan las Actividades y el objetivo de su proceso? Como Líder de Proceso como Garantiza que su Proceso se Mantenga con un Enfoque Centrado en el Cliente?			
5.2 - 5.2.1 y 5.2.2	Explíqueme en que consiste, la Política de calidad de la organización?, Como la Consulta ? (Verificar que sea acorde al contexto y riesgos de la empresa, permite establecer objetivos, incluye compromiso de cumplir los requisitos legales, y la mejora continua)			
5.3	Cuáles son sus roles y funciones frente a su Proceso? Donde Estan Documentados?			
6.1	Cuenta con un Procedimiento para la Identificación de Riesgos? Cuáles son los Riesgos Asociados a su Proceso? Qué Herramienta Utilizan para desarrollar la Gestion del Riesgo? Qué Contróles Operacionales tiene para que no se materialicen los riesgos? Se le ha Materializado algun Riesgo? Como da respuesta a los eventos que se dan producto de un riesgo materializado?			
6.2	Cuál es la relacion del objetivo de su proceso y los objetivos establecidos en la Política de Calidad? (Verificar como planearon alcanzar los objetivos propuestos, verificar metas e indicadores)			
6.3 - 7.1.6	Su Proceso ha Tenido Cambios? Como Desarrollaron esos Cambios? Estan Documentados esos Cambios? (Normativos, Organizacional y de Proceso, Locativos)			
7.1.1	Con que recursos y/o Presupuesto cuenta su proceso para garantizar su funcionamiento?			
7.1.2	Cuántas personas trabajan en su Proceso para garantizar su funcionamiento?			

7.1.3	<p>Cuál es la Infraestructura con que Cuenta la Organización? (Verificar: Instalaciones, Equipos y Herramientas de Trabajo, Elementos de Seguridad Física, Controles de Acceso, Elementos de Seguridad Electrónica, Elementos de Seguridad de la Información, Elementos Informáticos Software Hardware)</p>		
7.1.4	<p>Como considera el Ambiente de Trabajo? Es Tranquilo y Libre de Conflictos?</p>		
7.1 - 7.1.5.1 y 7.1.5.2	<p>Cuales son los Recursos de Seguimiento y Medición que ha Determinado la Organización?</p>		
7.2	<p>Donde estan documentados los requisitos de Educación, Formación y Experiencia para el desempeño de su cargo?</p>		
7.3	<p>Validar si las personas sean conscientes de la Política, conocen los objetivos, su contribución al SGC, las implicaciones de no cumplir los requisitos SGC</p>		
7.4	<p>Conoce la Matriz de Comunicación? Verificar la Matriz de Comunicación (Que Comunicar, A Quien Comunicar, Como Comunicar y Quien Comunica)</p>		
7.5 - 7.5.1 - 7.5.2 y 7.5.3	<p>Cuales son los documentos relacionados a su proceso? (Verificar Procedimiento y Registros) Como Controla los documentos y los registros asociados a su proceso?</p>		
8.1	<p>Cuenta con Procedimientos para el Control de su Proceso? En que Consiste su Proceso? Verificar los Procedimientos del Proceso y sus Registros de Cumplimiento</p>		
8.2	<p>Cuales son los Requisitos del Cliente que su Proceso debe Cumplir?</p>		
8.3	<p>Como se Diseña y se Desarrolla el Producto y/o Servicio?</p>		
8.4	<p>Como Controla los Servicios que le son Suministrados Externamente?</p>		
8.5	<p>Cuales son los Controles y Como Proveen el Servicio?</p>		
8.6	<p>Como Liberan el Servicio?</p>		
8.7	<p>Indíqueme como Controla y Hace Seguimiento a los Servicios No Conformes y PQRS</p>		
9.1 - 9.1.1, 9.1.2 y 9.1.3	<p>Como Mide el Desempeño de su Proceso? (Validar Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación) Cuales son los Indicadores que Maneja su Proceso?</p>		
9.2	<p>Cuándo fue la Última Vez que su Proceso fue Auditado? Conoce los Resultados de Auditoría con relación a su Proceso?</p>		

9.3	Cuando fue la Última vez que participo en la Revisión por la Dirección y cuales fueron los resultados con relación a su proceso?		
10.1	<p>Que Oportunidades de Mejora en su Proceso han Identificado para cumplir los Requisitos del Cliente y Aumentar su Satisfacción?</p> <p>Que Acciones han Implementado para cumplir los Requisitos del Cliente y Aumentar su Satisfacción?</p>		
10.2	<p>Están Documentadas las AC/ AP?</p> <p>Se efectuó Análisis de Causas? Se Efectuo Plan de Acción?</p> <p>Se efectuó Cierre a las AC?</p>		

12.4.4 Informe auditoría interna

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Bogotá, 30 de Octubre de 2022 Versión 01 Código SC-F-008 Página 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO
---	-------------------------------------	---

1. INFORMACIÓN GENERAL

EMPRESA		PROCESO:	
RESPONSABLE DEL PROCESO		REPRESENTANTE DEL SGI	
FECHA AUDITORIA		DIRECCION:	
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
AUDITOR LIDER		AUDITOR OBSERVADOR	

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

--

3. AUDITADOS

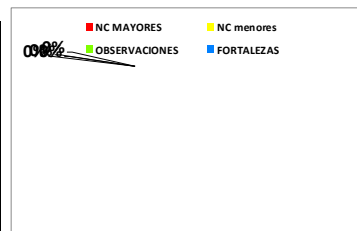
NOMBRE	CARGO

NO CONFORMIDAD MAYOR (M) NO CONFORMIDAD MENOR (m) OBSERVACIONES (Obs) FORTALEZA (F)

4. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORIA

PROCESO SGI	REQUISITO NORMA	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO


CONSOLIDADO HALLAZGOS DE AUDITORIA	CANTIDAD
NC MAYORES	0
NC menores	0
OBSERVACIONES	0
FORTALEZAS	0
TOTAL HALLAZGOS	0



5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA INTERNA


--

12.4.5 Evaluación del auditor

	EVALUACION DE AUDITOR	Bogotá, 30 de Octubre de 2022 Versión 01 Código SC-F-009 Página 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO
---	------------------------------	---

Fecha de Evaluación		Fecha Auditoria	
Criterio de auditoria			
Auditor evaluado			
Esta encuesta pretende evaluar el grado de satisfacción frente al desarrollo de auditorias por parte del equipo auditor con el fin de identificar oportunidades de mejora en el proceso de auditorias. Califique el desempeño del auditor durante las diferentes etapas de la auditoria teniendo en cuenta la siguiente escala. (5 = Excelente, 4 = Muy Bueno, 3 = Bueno, 2 = Regular, 1 = Malo)			
Planeacion Auditoria		Calificación	
La programación oportuna de la auditoria			
Envío oportuno del plan de Auditoria			
Puntualidad del auditor			
Manejo del tiempo y cumplimiento del plan de auditoria			
Presentación personal del Auditor			
Total			
Comunicación		Calificación	
Cordialidad y gentileza durante el desarrollo de la auditoria			
Claridad y orden en la expresión de ideas			
Valor agregado a la gestión de la empresa			
Total			
Competencias y Desarrollo Auditoria		Calificación	
Conocimiento de los procesos y del sector al cual pertenece la empresa			
Metodología de análisis y evaluación			
Habilidad para identificar y proponer oportunidades de mejora			
Rigurosidad en el manejo de la información y datos			
Claridad para sustentar sus conclusiones con base en los hallazgos de la auditoria			
Total			
TOTAL GENERAL EVALUACION % - MUY BUENO - IGUAL O SUPERIOR AL 80%			
Comentarios adicionales			

12.5 Listado maestro de documentos y registros

		LISTADO MAESTRO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS								Bogotá, 30 de Octubre de 2022 Versión 01 Código SC-001-001 Página 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO		
PROCESO	NOMBRE	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN O ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	UBICACIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	PROTECCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	TIPO DE DOCUMENTO	
											Interno	Externo
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	ALCANCE	DE-D-002	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	DOCUMENTO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	SC-P-004	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	PROCEDIMIENTO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
RECURSOS HUMANOS	CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	RH-F-001	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	PROCEDIMIENTO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
RECURSOS HUMANOS	CUMPLIMIENTO DE LA INDUCCIÓN/ REINDUCCIÓN	RH-F-001	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
RECURSOS HUMANOS	EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	RH-F-002	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
RECURSOS HUMANOS	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	RH-F-003	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
RECURSOS HUMANOS	FORMATO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	RH-F-004	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
RECURSOS HUMANOS	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN	RH-F-005	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
RECURSOS HUMANOS	LISTA DE ASISTENCIA	RH-F-006	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	AUDITORÍA INTERNAS	SC-P-005	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	PROCEDIMIENTO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PROGRAMA AUDITORÍA	SC-F-005	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PLAN DE AUDITORÍA	SC-F-006	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	LISTA DE VERIFICACIÓN	SC-F-007	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	INFORME DE AUDITORÍA	SC-F-008	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	EVALUACIÓN DEL AUDITOR	SC-F-009	1	30/10/2022	Elaboración del documento	SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	FORMATO	Hasta el cambio de la versión siguiente	Back Up	Obsoleto	X	

Terminado el diseño de los documentos solicitados por la Presidencia de COLADCA y una vez se actualiza el diagnóstico se obtienen los siguientes resultados finales:

Resumen Norma ISO 9001:2015				
	Cumple	No cumple	En proceso	No aplica
4. Contexto de la organización - Planear	15	0	5	0
5. Liderazgo - Planear	25	0	3	0
6. Planificación - Planear	19	0	2	0
7. Apoyo - Planear	29	0	0	9
8. Operación - Hacer	65	0	15	36
9. Evaluación del desempeño - Verificar	7	0	14	0
10. Mejora - Actuar	0	14	0	0
TOTALES	160	14	39	45

Como se puede observar en la tabla anterior, los resultados del diagnóstico final de la situación actual del sistema de gestión de calidad de COLADCA se obtuvieron 160 requisitos cumplidos, 14 requisitos no cumplidos, 39 requisitos en procesos y 45 requisitos que no aplicaban. (Ver anexo Lista de chequeo diagnóstico final)

Dicho de otra forma, el capítulo 4 (Contexto de la organización) se cumplieron 15 requisitos, no se cumplieron 0 requisitos, 5 requisito se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

En el capítulo 5 (Liderazgo) se cumplieron 25 requisitos, se incumplieron 0 requisitos, 3 requisitos se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

En el capítulo 6 (Planificación) se cumplieron 19 requisitos, se incumplieron 0 requisitos, 2 requisitos se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

En el capítulo 7 (Apoyo) se cumplieron 29 requisitos, se incumplieron 0 requisitos, 0 requisitos se encuentra en proceso y 9 requisitos no aplican.

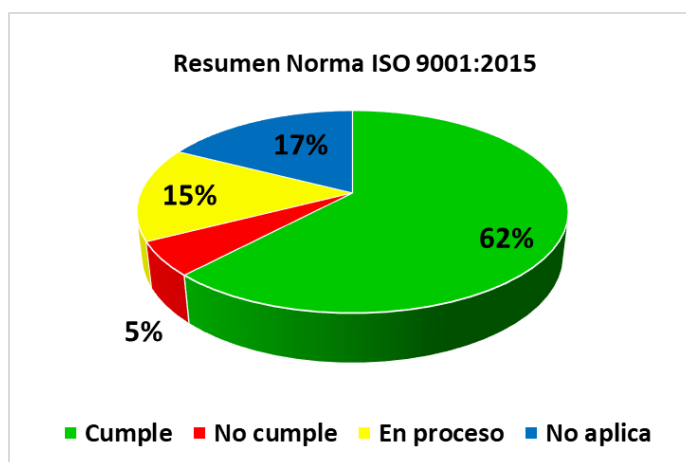
En el capítulo 8 (Operación) se cumplieron 65 requisitos, se incumplieron 0 requisitos, 15 requisitos se encuentra en proceso y 36 requisitos no aplican.

En el capítulo 9 (Evaluación del desempeño) se cumplieron 7 requisitos, se incumplieron 0 requisitos, 14 requisitos se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

En el capítulo 10 (Mejora) se cumplieron 0 requisitos, se incumplieron 14 requisitos, 0 requisitos se encuentra en proceso y 0 requisitos no aplican.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que en el sistema de gestión de calidad de COLADCA los requisitos cumplidos representan un 62%, los requisitos incumplidos representan un 5%, los requisitos en procesos representan un 15% y los requisitos que no aplican representan un 17%, los anteriores resultados se deben al diseño de los documentos solicitados por la Presidencia de COLADCA.

Gráfica 2. Resumen final norma ISO 9001:2015

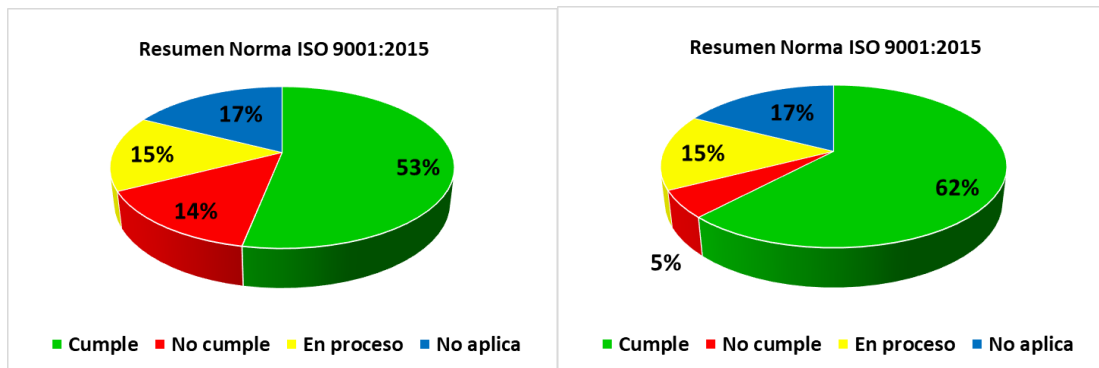


Fuente: Gráfica de elaboración propia

13. RESULTADOS INICIALES VS RESULTADOS FINALES

Al comparar el diagnóstico inicial y final se ve un aumento del 9% respecto a los requisitos cumplidos, una disminución del 9% de los requisitos no cumplidos, y los requisitos en proceso y que no aplican se mantienen en un 15% y 17% respectivamente, todo esto debido a la creación de los documentos y procedimientos para el sistema de gestión de calidad de la empresa COLADCA.

Gráfica 3. Resumen inicial Vs Resumen final norma ISO 9001:2015



Fuente: Gráfica de elaboración propia

14. RECOMENDACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN DE COLADCA

- Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico de la situación final del sistema de gestión de calidad de la empresa COLADCA, se recomienda continuar trabajando en los requisitos que se encuentran en proceso (4.4.1, 4.4.2, 5.1.1, 6.2.1, 8.1, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3) y los que aún no se cumplen (10, 10.1, 10.2 y 10.3) elaborando los documentos, formatos, matrices y procedimientos faltantes, con el fin de cumplir con la totalidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y así poder obtener la certificación.
- Se recomienda contratar un profesional con certificación de competencias en la norma ISO 9001:2015 para que reciba a conformidad la base documental diseñada hasta el momento y su a su vez asuma la responsabilidad sobre las actividades faltantes y posteriormente, la administración del sistema de gestión de la calidad.
- Terminada la base documental requerida para demostrar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se recomienda pasar a la implementación, con el fin de generar

una trazabilidad mínima de 3 meses, para poder desarrollar la auditoria interna y luego presentarse al proceso de auditoria ante un ente de certificación.

15. CONCLUSIONES

- Con relación al cumplimiento del objetivo general “Proponer un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa COLADCA” la presente investigación permitió conocer la norma ISO 9001:2015 y sus requisitos, como también, derivado del diagnóstico inicial al sistema de gestión de la calidad, hizo posible ayudar a COLADCA a dar cumplimiento con algunos requisitos, mediante la creación de los documentos claves (Procedimientos y formatos), convirtiéndose estos en la propuesta del sistema de gestión de la calidad.
- Respecto al primer objetivo específico “Describir la norma ISO 9001:2015” se puede decir que con su desarrollo se pudo conceptualizar sobre el enfoque general y específico de la norma, quedando claro que su enfoque gira alrededor de la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, en donde la calidad es vista como una herramienta de competitividad ya que contribuye a mejorar el desempeño global de la organización. Es decir, a mayor calidad en los procesos organizacionales, se puede obtener mayor satisfacción del cliente, por ende, las empresas serán más competitivas.
- En cuanto al segundo objetivo específico “Realizar el diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad” este se cumplió a través de la lista de chequeo que se utilizó como instrumento para la recolección de información, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y este arrojó los siguientes resultados, 137 requisitos cumplidos, 37 requisitos no cumplidos, 39 requisitos en procesos y 45 requisitos que no aplicaban.
- Con relación al tercer objetivo “Diseñar los documentos claves del sistema de gestión de calidad” se realizaron los documentos clave de los numerales 4.3 Alcance del sistema de gestión de calidad, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 7.2 y 7.3 Capacitación y toma de conciencia, y 9.2 Auditoría interna, por lo cual, se puede decir que este aporte se convierte en la propuesta del sistema de gestión de COLADCA.

-Al elaborar el diagnóstico final incluyendo los documentos creados se obtuvieron los siguientes resultados, 160 requisitos cumplidos, 14 requisitos no cumplidos, 39 requisitos en procesos y 45 requisitos que no aplicaban, y gracias a esta intervención desde el proceso de la investigación académica, se aumentó un 9% con respecto a los requisitos cumplidos de la norma ISO 9001:2015.

- Referente al cuarto objetivo específico “Elaborar recomendaciones a la alta dirección de COLADCA” este se logró ya que se efectuaron las correspondientes recomendaciones a la alta dirección de la empresa, lo evidenciado a lo largo de la investigación académica, con el fin de que COLADCA consolide su sistema de gestión de calidad, obtenga su certificación y pueda ser más competitivo en mundo empresarial.

REFERENCIAS

- Angélica María Alzate-Ibañez. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 22, núm. 80, 576-592.
- Angélica María Suárez Villa. (2019). Obtenido de Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa S&S, Servicios y Suministros de Ingeniería Ltda : <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/21135>
- Aracelly Buitrago Mejía, Mario Samuel Rodríguez Barrero, Humberto Serna Gómez. (2019). Obtenido de Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/310/223>
- Carlo Erick Ayala Ramos . (2018). Obtenido de Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/11783>
- Centro Colombiano de Estudios Profesionales. (2020). Obtenido de Manual sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015: <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/manual-calidad-v15.pdf>
- Christian Georges Rodríguez Henao, Jefferson Steven Pérez Díaz . (2020). Obtenido de Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/16529>
- COLADCA - Comunidad Internacional en Gestión de Riesgos y Seguridad. (2022). Obtenido de COLADCA: <https://coladca.com/comunidad>
- Consejo Privado de Competitividad. (2021). Obtenido de Informe nacional de competitividad 2021-2022: https://compite.com.co/wp-content/uploads/2021/12/CPC_INC_2021-2022-COMPLETO.pdf
- Economipedia. (2022). Obtenido de Competitividad: <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Economipedia. (2022). Obtenido de Indicador de calidad (KPI): <https://economipedia.com/definiciones/indicador-de-calidad-kpi.html>
- ECORFAN - México. (2019). Obtenido de La Competitividad como Estrategia de Crecimiento en las Organizaciones: https://www.researchgate.net/publication/337796320_La_Competitividad_como_Estrategia_de_Crecimiento_en_las_Organizaciones
- Enciclopedia económica . (2022). Obtenido de Metas: <https://enciclopediaeconomica.com/metas/>
- Florencio Flores Ccanto, Rosario Pilar Ramos Vera, Fernando Ramos Vera, Ana María Ramos Vera . (2019). *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 88. Obtenido de Gestión de

Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad : <https://www-scopus-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85083571700&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=la+calidad+y+la+competitividad&sid=b0aaffd8185d331239d654b9eba1a0d0&sot=b&sdt=b&sl=45&s=TITLE-ABS-KEY%28la+calidad+>

Foro capital pymes. (2022). Obtenido de Ventaja competitiva:
<https://forocapitalpymes.com/ventaja-competitiva/>

Gabriel Alejandro Díaz Muñoz, María Dolores Quintana Lombeida, Daniel Gonzalo Fierro Mosquera . (2021). Obtenido de La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878906>

Gabriel Jaime Posada Hernández. (16 de Junio de 2016). Obtenido de Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos:
https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf

Grupo Compás. (2018). *Sistemas de gestión de la calidad* . Guayaquil-Ecuador: Ediciones Grupo Compás.

ICONTEC. (2015). *NORMA TÉCNICA NTC-ISOCOLOMBIANA 9001, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*. Bogotá: ICONTEC.

ISO. (2015). *ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*.

ISO. (2015). *ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos*. Obtenido de ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos.

ISO. (2017). *ISO 10006 Gestión de la calidad - Directrices para la gestión de la calidad en proyectos*.

ISO. (2018). *ISO 9004 Sistemas de gestión de calidad – Recomendaciones para la mejora del desempeño* .

ISO. (Septiembre de 2021). Obtenido de THE ISO SURVEY OF MANAGEMENT SYSTEM STANDARD CERTIFICATIONS – 2020 – EXPLANATORY NOTE:
https://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8853493/8853511/8853520/18808772/0._Explanatory_note_and_overview_on_ISO_Survey_2020_results.pdf?nodeid=21899356&vernum=-2

ISO SURVEY 2020. (2020). Obtenido de ISO Survey 2020 results - Number of certificates and sites per country and the number of sector overall:
<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

Isotools. (2022). Obtenido de Utilidad de una matriz de riesgos:
<https://www.isotools.org/2015/08/06/en-que-consiste-una-matriz-de-riesgos/>

Isotools. (2022). Obtenido de Mapa de procesos según la nueva ISO 9001 2015:
<https://www.isotools.org/2016/05/11/mapa-procesos-nueva-iso-9001-2015/>

- Jaime Apolinar Martínez Arroyo, Marco Alberto Valenzo Jiménez, Angélica Guadalupe Zamudio De La Cruz. (2019). Obtenido de La gestión de la cadena de valor en un entorno competitivo y cambiante: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/4931>
- Jennifer Adriana Hernández Luque. (2019). Obtenido de Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/23278>
- Jenny Parrales Reyes, José Merino Murillo, Martha Figueroa Soledispa, Julio Gabriel Ortega. (2019). Obtenido de Nociones de gestión de calidad y competitividad: https://www.academia.edu/38861956/Nociones_de_gesti%C3%B3n_de_calidad_y_comp_etitividad
- Juan David Cañas Roa. (2018). Obtenido de Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa totality services S.A.S: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/4683>
- Juan Pablo Gutiérrez Pizarro, Felipe Andrés López Toloza, Benjamín Mallea Abarzúa, Catalina Paz Sarmiento Aguilera. (11 de Octubre de 2020). Obtenido de Sistemas de gestión de calidad para la competitividad en PYMES Chilenas : https://www.researchgate.net/publication/348237084_Sistemas_de_gestion_de_calidad_para_la_competitividad_en_PYMES_Chilenas
- Lady Castillo Pineda. (2019). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/34875>
- M. Pérez, L. Noriega, L. Hernández, J. Olivo & E. De La Hoz. (2021). *Universidad Simón Bolívar*. Obtenido de Gestión de la calidad y su relación con la competitividad en el sector manufacturero: una revisión de la literatura en el periodo 2010-2021: file:///C:/Users/HP/Downloads/5898-Texto%20del%20art%C3%83_culo-23609-1-10-20220605.pdf
- María Eugenia Saldarriaga Salazar, María Fernanda Guzmán González, Eduardo Andrés Concha Cerón . (2019). Innovación Empresarial: Factor de competitividad y calidad de vida en Popayán, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 2, 151-166.
- María Luisa Saavedra García, María Elena Camarena Adame, Blanca Tapia Sánchez. (2017). Obtenido de Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México: <https://www-scopus-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85084314460&origin=resultlist&sort=plf-f&src=s&st1=la+calidad+y+la+competitividad&sid=b0aaffd8185d331239d654b9eba1a0d0&sot=b&sdt=b&sl=45&s=TITLE-ABS-KEY%28la+calidad+>
- Óscar Claret González Ortiz, Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz. (2020). *Sistemas de gestión de calidad Teoría y práctica bajo la norma ISO 9001:2015|ISO 14001:2015|ISO 45001:2018*. Bogotá: ECOE Ediciones.

- Otmara Navarro Silva, William Ferrer Reyes, Odalis Burgos Bencomo. (2018). Obtenido de La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas : <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/843/939>
- Percy Renán Olarte Chávez. (2018). Obtenido de Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil: <https://1library.co/document/zk8673ez-sistema-gestion-calidad-influencia-eficacia-empresarial-fabrica-textil.html>
- Roberto Hernández Sampieri. (2014). *Metodología de la investigación Sexta edición*. McGrawhill.
- Roselin Santamaría Peraza. (2017). *Universidad de Carabobo*. Obtenido de Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215055006008.pdf>
- Sonda Daoud Ben Arab. (2021). Obtenido de Quality Management Practices and Innovation: the Moderating Effect of ISO 9001 Certification : <https://www-scopus-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85108209095&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=ISO+9001&sid=fda7c37a4334ac066b8f9671d675c9c7&sot=b&sdt=b&sl=23&s=TITLE-ABS-KEY%28ISO+9001%29&relpos=4&citeCnt=0&se>

ANEXOS

Carta



Bogotá D.C, 15 de octubre de 2022

CE-3458

Respetadas

María Lucía Molina Moreno

María Stefanny Velandía López

Especialización en Gerencia de Proyectos

Universidad EAN

E.S.M

Asunto: Trabajo para seminario de la investigación | Diagnóstico basado en la Norma ISO 9001 "Sistemas de Gestión de la Calidad".

Cordial saludo,

En nombre de la Junta Directiva de COLADCA Internacional, nos permitimos aprobar el trabajo mencionado en el asunto de la presente comunicación.

Abrimos las puertas de nuestra organización para su investigación y que se logre el objetivo académico propuesto en términos de análisis, generación de documentos claves y propuestas de mejora para el Sistema de gestión de nuestra Comunidad.

Estaremos honrados por contar con su valioso aporte e importante participación, igualmente solicitamos que los soportes y resultados sean compartidos con las directivas de la organización, quedamos atentos al inicio y agenda de trabajo.

Cordialmente,

Aristides Contreras Fernandez

Presidente Ejecutivo

COLADCA Internacional



Lista de chequeo diagnóstico inicial

Diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de la empresa COLADCA			
Lista de verificación ISO 90012015	Evidencia	Estado SGC	Nota diagnóstico
4. Contexto de la organización			
4.1 Comprendiendo la organización y su contexto			
¿Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia documento contexto de la organización (Factores externos e internos, Matriz DOFA)
¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?	Documento	Cumple	Se evidencia documento contexto de la organización (Factores externos e internos, Matriz DOFA)
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
¿Se determinan las partes interesadas del SGC y sus requisitos?	Documento	Cumple	Se evidencia documento determinando las partes interesadas y sus requisitos
¿Se realiza el monitoreo y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	Documento	Cumple	Se evidencia documento determinando las partes interesadas y sus requisitos
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad			
¿Se determinan los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance?	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿En la determinación del alcance del SGC se tuvo en cuenta el contexto interno y externo, los requisitos de las partes interesadas, los productos y servicios de la organización?	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿Se aplican todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿Esta el alcance del SGC documentado? Incluye los tipos de productos y/o servicios realizados por la empresa	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿Existen requisitos de esta norma no aplicables? Estos requisitos no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente	No existe	No cumple	No se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			
4.4.1 ¿Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación
¿Se han determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización?	Documento	Cumple	Se evidencia el mapa de procesos, que permita ver la secuencia e interacción de los procesos.
¿Se han determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos?	Documento	Cumple	Se evidencia el mapa de procesos, que permita ver la secuencia e interacción de los procesos.
¿Se han determinado la secuencia e interacción de estos procesos?	Documento	Cumple	Se evidencia el mapa de procesos, que permita ver la secuencia e interacción de los procesos.
¿Se han determinado y aplicado los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir los Procesos del Sistema de Gestión
¿Se han determinado los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 300 Millones
¿Se han asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos?	Documento	En proceso	Se evidencia manual de cargos, responsabilidades y autoridades
¿Se han gestionado los riesgos y oportunidades de los procesos?	Documento	En proceso	Se evidencia procedimiento y matriz de riesgos y oportunidades de calidad
¿Se han mejorado los procesos y el SGC?	Documento	En proceso	No se evidencia mejora continua ya que no se tiene registro de auditorías y acciones correctivas
4.4.2 ¿Se mantiene y se conserva la información documentada para apoyar la operación de sus procesos?	Documento	Cumple	Se evidencia procedimiento Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para crear, mantener y conservar la información documentada
¿Se retiene información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?	Documento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
6. Liderazgo			
5.1 Liderazgo y compromiso			
5.1.1 Generalidades			

¿Demuestra la alta dirección liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	El líder demuestra su compromiso de forma parcial ya que solo cumple cuatro de los requisitos del numeral 5.1.1 Generalidades
¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación en la rendición de cuentas de la eficacia del SGC?	Documento	Cumple	Se evidencia informe de gestión anual (año 2021)
¿Asegura la alta dirección la integración que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿Asegura la alta dirección la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-NJ-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-NJ-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Promueve la alta dirección la toma de conciencia del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos?	Documento	En proceso	Se evidencian registros de capacitación en gestión de riesgos y seguridad, ciberseguridad, lavado de activos, entre otros
¿Asegura y dispone la alta dirección los recursos necesarios para el SGC?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 800 Millones
¿Ha comunicado la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
¿Asegura y dispone la alta dirección que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos?	Documento	En proceso	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
¿Involucra, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
¿Promueve la alta dirección la mejora continua?	Documento	Cumple	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
¿Apoya la alta dirección otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	Documento	Cumple	Comunicados donde se imparten instrucciones para mejorar el desarrollo de las tareas y el desempeño de los procesos
5.1.2 Enfoque al cliente			
¿Se asegura la alta dirección de que se determinen, entiendan y cumplan regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	Documento	Cumple	Comunicados donde se imparten instrucciones para mejorar el desarrollo de las tareas y el desempeño de los procesos
¿Se asegura la alta dirección de la determinación y tratamiento de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?	Documento	Cumple	Se Evidencia Procedimiento Gestion del Riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Se asegura la alta dirección de que se mantenga el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	Documento	Cumple	Comunicados donde se imparten instrucciones para mantener la satisfacción del cliente
5.2 Política			
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad			
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantiene una política de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad			
¿La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad se comunica, entiende y aplica dentro de la organización?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad está disponible para las partes interesadas pertinentes?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
¿Se asegura a alta dirección de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde estén descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde estén descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde estén descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde estén descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde estén descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad

¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia manual de funciones donde estén descritas las responsabilidades y el nivel de autoridad
6. Planificación			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.1.1 ¿Asegura la organización que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Asegura la organización aumentar los efectos deseables, prevenir y reducir los indeseados?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Asegura la organización lograr la mejora continua?	Procedimiento	Cumple	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
6.1.2 La organización debe planear:			
¿Planifica la organización las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Planifica la organización la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000 y con Base a sus Resultados Proyectara los Controles hacia los Procesos
¿Planifica la organización la manera de evaluar la eficacia de estas acciones?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Planifica la organización las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
6.2.1 ¿Ha establecido la organización objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y lograr los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son consistentes con la política de calidad?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y lograr los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son mensurables?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y lograr los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y lograr los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y lograr los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son monitoreados?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestión se encuentra en Proceso de Implementación y los Objetivos de Calidad aun no han sido Monitoreados
¿Los objetivos de calidad son comunicados?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y lograr los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son actualizados?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y lograr los Procesos del Sistema de Gestión
¿La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestión se encuentra en Proceso de Implementación y aun no se guarda información documentada de los Objetivos de Calidad
6.2.2 La organización ha determinado en la planificación cómo lograr sus objetivos de la calidad lo que se hará, cuáles recursos requerirá, quien será el responsable, cuándo se cumplirá, cómo se evaluarán sus resultados?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y lograr los Procesos del Sistema de Gestión
6.3 Planificación de los cambios			
¿Planifica la organización la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la planificación de los Cambios
¿En la planificación de cambios en el SGC se tiene en cuenta el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la planificación de los Cambios
¿En la planificación de cambios en el SGC se tiene en cuenta la integridad del sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la planificación de los Cambios
¿En la planificación de cambios en el SGC se tiene en cuenta la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la planificación de los Cambios
7. Apoyo			
7.1 Recursos			
7.1.1 Generalidades			
¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 800 Millones?
¿Considera la organización las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 800 Millones?

¿Considera la organización qué se necesita obtener de los proveedores externos?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 800 Millones?
7.1.2 Personas			
¿La organización determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6 (Selección, Vinculación, Mantenimiento y Desvinculación de Personal)
7.1.3 Infraestructura			
¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	Documento	Cumple	La empresa cuenta con oficinas en bajo contrato de alquiler, esta dotada con equipo de oficina, computo, pantalla de televisor, internet, etc.
7.1.4 Ambiente para la operación de procesos			
¿La organización debe determinar, proporcionar y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	Documento	Cumple	Se evidencia su cumplimiento en estos procedimientos: Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1 Generalidades			
¿La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿La organización se asegura de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿La organización se asegura de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿La organización retiene la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones			
¿Es la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿El equipo de medición es calibrado o verificado, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales? (Cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación).	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿El equipo de medición es identificado para determinar su estado?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿El equipo de medición se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
7.1.6 Conocimientos de la organización			
¿La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	Documento	Cumple	La organización cuenta con una amplia experiencia en la generación de conocimiento producto de los diálogos de saberes, mesas de trabajo en función de la gestión del riesgo y la seguridad las cuales se compilan en memoria de los diferentes eventos que se realizan
¿Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que sea necesario?	Documento	Cumple	La organización cuenta con una amplia experiencia en la generación de conocimiento producto de los diálogos de saberes, mesas de trabajo en función de la gestión del riesgo y la seguridad las cuales se compilan en memoria de los diferentes eventos que se realizan
¿Existen necesidades y tendencias cambiantes? ¿La organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	Documento	Cumple	La organización cuenta con una amplia experiencia en la generación de conocimiento producto de los diálogos de saberes, mesas de trabajo en función de la gestión del riesgo y la seguridad las cuales se compilan en memoria de los diferentes eventos que se realizan
7.2 Competencia			
¿Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
¿Se asegura la organización de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
¿Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
¿Se retiene la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
7.3 Toma de conciencia			

¿Se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
7.4 Comunicación			
¿La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, incluyendo qué comunica, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica?	Procedimiento	Cumple	Se Evidencia Procedimiento y Matriz de Comunicación
7.5 Información documentada			
7.5.1 Generalidades			
¿Incluye el sistema de gestión de la calidad de la organización la información documentada requerida por esta Norma Internacional?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Incluye el sistema de gestión de la calidad de la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
7.5.2 Creación y actualización			
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegurarse de la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegurarse de el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegurarse de la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
7.5.3 Control de la información documentada			
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Esté disponible y sea lúdica para su uso, donde y cuando se necesite?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
7.5.3.2 ¿Se controla la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Se controla el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad de la información documentada?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Se controla el control de cambios (por ejemplo, control de versión) para la información documentada?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Se controla la conservación y disposición de la información documentada?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Existe control sobre la información documentada de origen externo?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Es retenida la información documentada como evidencia de conformidad y protegida de alteraciones no previstas?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
8. Operación			
8.1 Planificación y control operacional			
¿Se La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios para implementar las acciones de planificación del SGC?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros

¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se establecen criterios para a la aceptación de los productos y servicios?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se ha implementado el control de los procesos de acuerdo con los criterios?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se ha determinado información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se ha determinado información documentada en la medida necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Es adecuada la planificación para las operaciones de la organización?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿La organización controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros

¿La organización se asegura de que los procesos de suministro externo estén controlados?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
8.2 Requisitos para los productos y servicios			
8.2.1 Comunicación con el cliente			
¿Se suministra a los clientes información relativa a los productos y servicios?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
¿Se suministra a los clientes información sobre el manejo las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
¿Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
¿Se realiza manejo o control de la propiedad del cliente?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
¿Se suministra a los clientes información sobre los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
8.2.2 Determinación de requisitos para los productos y servicios			
¿La organización se asegura de que los requisitos del producto y servicio están definidos?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿La organización cumple cualquier ley estatutaria y requerimiento regulatorio del producto y servicio?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿La organización se asegura que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
8.2.3.1 ¿La organización asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿La organización lleva a cabo una revisión a los requisitos antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se tiene claros los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se tiene claridad sobre los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se conocen los requisitos especificados por la organización?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se conocen y aplican los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se tiene claridad sobre las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
8.2.3.2 ¿Se mantiene información documentada de los resultados de la revisión de los requisitos del cliente?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales

¿Se mantiene información documentada de los resultados de la revisión en cualquier nuevo requerimiento de productos y servicios?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
8.3.1 Generalidades			
¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo			
¿Se considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se considera la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se considera el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se considera la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo			
¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran los requisitos funcionales y de desempeño?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados

¿Se considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran los requisitos legales y reglamentarios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Son las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo contradictorias?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización debe conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo			
¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se toman cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se mantiene la información documentada de estas actividades de revisión, la verificación y la validación del diseño?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo			
¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo cumplan con los requisitos de entrada?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados

¿La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización mantiene información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo			
¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización conserva información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización conserva información documentada sobre los resultados de las revisiones?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización conserva información documentada sobre la autorización de los cambios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización conserva información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
8.4.1 Generalidades			
¿La organización asegurar de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
8.4.2 Tipo y alcance del control			
¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización se asegura de definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores

¿Tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿Tiene en consideración la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
8.4.3 Información para los proveedores externos			
¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de métodos, procesos y equipos liberación de productos y servicios?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
8.5 Producción y provisión del servicio			
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio			
¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se tiene la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se tiene la disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se tiene disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se han implementado actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se usa la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se han designado personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se realiza validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados

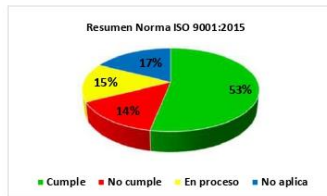
¿Se implementan acciones para prevenir los errores humano?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se implementan actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.5.2 Identificación y trazabilidad			
¿La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados, de la organización y resultados de estos eventos existe trazabilidad desde la invitación, su desarrollo (videos, fotos) y compilación de memorias
¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados, de la organización y resultados de estos eventos existe trazabilidad desde la invitación, su desarrollo (videos, fotos) y compilación de memorias
¿La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados, de la organización y resultados de estos eventos existe trazabilidad desde la invitación, su desarrollo (videos, fotos) y compilación de memorias
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma?	Documento	Cumple	COLADCA compila la generación de conocimiento a través de memorias de uso profesional para sus vinculados
¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA compila la generación de conocimiento a través de memorias de uso profesional para sus vinculados
¿Se informa al cliente o proveedor externo cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso? ¿Se mantiene información documentada sobre esto?	Documento	Cumple	COLADCA compila la generación de conocimiento a través de memorias de uso profesional para sus vinculados
8.5.4 Preservación			
¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados, de la organización y resultados de estos eventos existe trazabilidad desde la invitación, su desarrollo (videos, fotos) y compilación de memorias
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			
¿La organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA comparte para uso profesional de sus vinculados todas las memorias provenientes de sus actividades dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres
¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios, las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios, la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios, los requisitos del cliente y la retroalimentación del cliente?	Documento	Cumple	COLADCA comparte para uso profesional de sus vinculados todas las memorias provenientes de sus actividades dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres
8.5.6 Control de los cambios			
¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?	Documento	Cumple	COLADCA mantiene informado a sus vinculados sobre los cambios en los eventos que desarrolla (dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres)
¿La organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	Documento	Cumple	COLADCA mantiene informado a sus vinculados sobre los cambios en los eventos que desarrolla (dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres)
8.6 Liberación de los productos y servicios			
¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA considera liberado el servicio una vez se generan las memorias de cada uno de los eventos que se realizan

¿Se lleva a cabo liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones plificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?	Documento	Cumple	COLADCA considera liberado el servicio una vez se generan las memorias de cada uno de los eventos que se realizan
¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA considera liberado el servicio una vez se generan las memorias de cada uno de los eventos que se realizan
¿La información documentada incluye evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	Documento	Cumple	COLADCA considera liberado el servicio una vez se generan las memorias de cada uno de los eventos que se realizan
8.7 Control de las salidas no conformes			
8.7.1 ¿La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
¿La organización toma acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
¿Se toman acciones sobre los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
¿La organización trata las salidas no conforme o través de corrección, separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente y obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
8.7.2 ¿La organización conserva la información documentada que describa la no conformidad, describa las acciones tomadas, describa todas las concesiones obtenidas, identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
9. Evaluación del desempeño			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1 Generalidades			
¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización determina cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
9.1.2 Satisfacción del cliente			
¿La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	Documento	En proceso	Se esta Diseñando la Encuesta de Satisfacción del Cliente
¿La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?	Documento	En proceso	Se esta Diseñando la Encuesta de Satisfacción del Cliente
9.1.3 Análisis y evaluación			
¿La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?	Formato	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos, la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?	Formato	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
9.2 Auditoría interna			

9.2.1 ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad los requisitos de esta Norma Internacional?	No existe	No cumple	No se evidencia planeamiento y ejecución de auditorías
9.2.2 La organización debe:			
¿Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se seleccionan los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	No existe	No cumple	No se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
9.3 Revisión por la dirección			
9.3.1 Generalidades			
¿La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando un Procedimiento para el Desarrollo de la Revisión por la Dirección
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
¿La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas, los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad, la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad, el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de las auditorías, el desempeño de los proveedores externos, la adecuación de los recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades y las oportunidades de mejora?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando un Procedimiento para el Desarrollo de la Revisión por la Dirección
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad, las necesidades de recursos?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando un Procedimiento para el Desarrollo de la Revisión por la Dirección
¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando un Procedimiento para el Desarrollo de la Revisión por la Dirección
10. Mejora			
10.1 Generalidades			
¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de oportunidades de mejora
¿Se mejoran los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futura?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de oportunidades de mejora
¿Se corrige, previene o reduce los efectos no deseados?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de oportunidades de mejora
¿Se mejora el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de oportunidades de mejora
10.2 No conformidad y acción correctiva			
10.2.1 ¿Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización toma acciones para controlarla y corregirla?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización hace frente a las consecuencias?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Se revisa y analiza de la no conformidad, la determinación de las causas de la no conformidad, la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Se implementa cualquier acción necesaria y se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿A partir del tratamiento de no conformidades y toma de acciones correctivas se actualizan los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas

10.2.2 ¿La organización conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y los resultados de cualquier acción correctiva?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
10.3 Mejora continua			
¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se puede apreciar la mejora continua ya que no se efectúan auditorías y no se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	No existe	No cumple	No se puede apreciar la mejora continua ya que no se efectúan auditorías y no se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas

Resumen Norma ISO 9001:2015				
	Cumple	No cumple	En proceso	No aplica
4. Contexto de la organización - Planear	10	5	5	0
5. Liderazgo - Planear	19	6	3	0
6. Planificación - Planear	19	0	2	0
7. Apoyo - Planear	24	5	0	9
8. Operación - Hacer	65	0	15	36
9. Evaluación del desempeño - Verificar	0	7	14	0
10. Mejora - Actuar	0	14	0	0
TOTALES	137	37	39	45



Lista de chequeo diagnóstico final

Diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad de la empresa COLADCA			
Lista de verificación ISO 90012015	Evidencia	Estado SGC	Nota diagnóstico
4. Contexto de la organización			
4.1 Comprendiendo la organización y su contexto			
¿Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia documento contexto de la organización (Factores externos e internos, Matriz DOFA)
¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?	Documento	Cumple	Se evidencia documento contexto de la organización (Factores externos e internos, Matriz DOFA)
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
¿Se determinan las partes interesadas del SGC y sus requisitos?	Documento	Cumple	Se evidencia documento determinando las partes interesadas y sus requisitos
¿Se realiza el monitoreo y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	Documento	Cumple	Se evidencia documento determinando las partes interesadas y sus requisitos
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad			
¿Se determinan los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance?	Documento	Cumple	Se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿En la determinación del alcance del SGC se tuvo en cuenta el contexto interno y externo, los requisitos de las partes interesadas, los productos y servicios de la organización?	Documento	Cumple	Se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿Se aplican todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿Esta el alcance del SGC documentado? Incluye los tipos de productos y/o servicios realizados por la empresa	Documento	Cumple	Se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
¿Existen requisitos de esta norma no aplicables? Estos requisitos no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente	Documento	Cumple	Se evidencia documento determinando el Alcance del Sistema de Gestión
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			
4.4.1 ¿Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación
¿Se han determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización?	Documento	Cumple	Se evidencia el mapa de procesos, que permita ver la secuencia e interacción de los procesos.
¿Se han determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos?	Documento	Cumple	Se evidencia el mapa de procesos, que permita ver la secuencia e interacción de los procesos.
¿Se han determinado la secuencia e interacción de estos procesos?	Documento	Cumple	Se evidencia el mapa de procesos, que permita ver la secuencia e interacción de los procesos.
¿Se han determinado y aplicado los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir los Procesos del Sistema de Gestión
¿Se han determinado los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 300 Millones
¿Se han asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos?	Documento	En proceso	Se evidencia manual de cargos, responsabilidades y autoridades
¿Se han gestionado los riesgos y oportunidades de los procesos?	Documento	En proceso	Se evidencia procedimiento y matriz de riesgos y oportunidades de calidad
¿Se han mejorado los procesos y el SGC?	Documento	En proceso	No se evidencia mejora continua ya que no se tiene registro de auditorías y acciones correctivas
4.4.2 ¿Se mantiene y se conserva la información documentada para apoyar la operación de sus procesos?	Documento	Cumple	Se evidencia procedimiento Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para crear, mantener y conservar la información documentada
¿Se retiene información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?	Documento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
6. Liderazgo			
5.1 Liderazgo y compromiso			
5.1.1 Generalidades			

¿Demuestra la alta dirección liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	El líder demuestra su compromiso de forma parcial ya que solo cumple cuatro de los requisitos del numeral 5.1.1 Generalidades
¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación en la rendición de cuentas de la eficacia del SGC?	Documento	Cumple	Se evidencia informe de gestión anual (año 2021)
¿Asegura la alta dirección la integración que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿Asegura la alta dirección la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-NI-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-NI-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Promueve la alta dirección la toma de conciencia del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos?	Documento	En proceso	Se evidencian registros de capacitación en gestión de riesgos y seguridad, ciberseguridad, lavado de activos, entre otros
¿Asegura y dispone la alta dirección los recursos necesarios para el SGC?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 800 Millones
¿Ha comunicado la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
¿Asegura y dispone la alta dirección que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos?	Documento	En proceso	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
¿Involucra, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
¿Promueve la alta dirección la mejora continua?	Documento	Cumple	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
¿Apoya la alta dirección otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	Documento	Cumple	Comunicados donde se imparten instrucciones para mejorar el desarrollo de las tareas y el desempeño de los procesos
5.1.2 Enfoque al cliente			
¿Se asegura la alta dirección de que se determinen, entiendan y cumplan regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	Documento	Cumple	Comunicados donde se imparten instrucciones para mejorar el desarrollo de las tareas y el desempeño de los procesos
¿Se asegura la alta dirección de la determinación y tratamiento de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?	Documento	Cumple	Se Evidencia Procedimiento Gestion del Riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Se asegura la alta dirección de que se mantenga el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	Documento	Cumple	Comunicados donde se imparten instrucciones para mantener la satisfacción del cliente
5.2 Política			
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad			
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantiene una política de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad			
¿La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad se comunica, entiende y aplica dentro de la organización?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
¿La política de la calidad está disponible para las partes interesadas pertinentes?	Documento	Cumple	Se evidencia política de calidad
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
¿Se asegura a alta dirección de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?	Procedimiento	Cumple	No se evidencia Procedimiento Roles, responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional?	Procedimiento	Cumple	No se evidencia Procedimiento Roles, responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?	Procedimiento	Cumple	No se evidencia Procedimiento Roles, responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora?	Procedimiento	Cumple	No se evidencia Procedimiento Roles, responsabilidades y el nivel de autoridad
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización?	Procedimiento	Cumple	No se evidencia Procedimiento Roles, responsabilidades y el nivel de autoridad

¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	No se evidencia Procedimiento Roles, responsabilidades y el nivel de autoridad
6. Planificación			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.1.1 ¿Asegura la organización que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Asegura la organización aumentar los efectos deseables, prevenir y reducir los indeseados?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Asegura la organización lograr la mejora continua?	Procedimiento	Cumple	Actas de reunión para inicio de proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad
6.1.2 La organización debe planear:			
¿Planifica la organización las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Planifica la organización la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000 y con Base a sus Resultados Projectara los Controles hacia los Procesos
¿Planifica la organización la manera de evaluar la eficacia de estas acciones?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
¿Planifica la organización las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios?	Procedimiento	Cumple	Se cuenta con procedimiento para la gestión de riesgo y una matriz de riesgos con base a la Norma ISO 31000
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
6.2.1 ¿Ha establecido la organización objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y logar los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son consistentes con la política de calidad?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y logar los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son mensurables?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y logar los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y logar los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y logar los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son monitoreados?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación y los Objetivos de Calidad aun no han sido Monitoreados
¿Los objetivos de calidad son comunicados?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y logar los Procesos del Sistema de Gestión
¿Los objetivos de calidad son actualizados?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y logar los Procesos del Sistema de Gestión
¿La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación y aun no se guarda información documentada de los Objetivos de Calidad
6.2.2 La organización ha determinado en la planificación cómo lograr sus objetivos de la calidad lo que se hará, cuáles recursos requerirá, quien será el responsable, cuándo se cumplirá, cómo se evaluarán sus resultados?	Documento	Cumple	Se Evidencia Matriz Despliegue Estratégico Objetivos y los Indicadores para medir y logar los Procesos del Sistema de Gestión
6.3 Planificación de los cambios			
¿Planifica la organización la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la planificación de los Cambios
¿En la planificación de cambios en el SGC se tiene en cuenta el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la planificación de los Cambios
¿En la planificación de cambios en el SGC se tiene en cuenta la integridad del sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la planificación de los Cambios
¿En la planificación de cambios en el SGC se tiene en cuenta la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la planificación de los Cambios
7. Apoyo			
7.1 Recursos			
7.1.1 Generalidades			
¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 800 Millones?
¿Considera la organización las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 800 Millones?

¿Considera la organización qué se necesita obtener de los proveedores externos?	Documento	Cumple	Se evidencia presupuesto para la vigencia del año 2022 por valor de 800 Millones?
7.1.2 Personas			
¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia un procedimiento para la Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6 (Selección, Vinculación, Mantenimiento y Desvinculación de Personal)
7.1.3 Infraestructura			
¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	Documento	Cumple	La empresa cuenta con oficinas en bajo contrato de alquiler, esta dotada con equipo de oficina, computo, pantalla de televisor, internet, etc.
7.1.4 Ambiente para la operación de procesos			
¿La organización debe determinar, proporcionar y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	Documento	Cumple	Se evidencia su cumplimiento en estos procedimientos: Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1 Generalidades			
¿La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿La organización se asegura de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿La organización se asegura de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿La organización retiene la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones			
¿Es la trazabilidad de las mediciones un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿El equipo de medición es calibrado o verificado, o ambos, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales? (Cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación).	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿El equipo de medición es identificado para determinar su estado?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿El equipo de medición se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
¿La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario?	No existe	No aplica	La organización no utiliza equipos de medición
7.1.6 Conocimientos de la organización			
¿La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	Documento	Cumple	La organización cuenta con una amplia experiencia en la generación de conocimiento producto de los diálogos de saberes, mesas de trabajo en función de la gestión del riesgo y la seguridad las cuales se compilan en memoria de los diferentes eventos que se realizan
¿Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que sea necesario?	Documento	Cumple	La organización cuenta con una amplia experiencia en la generación de conocimiento producto de los diálogos de saberes, mesas de trabajo en función de la gestión del riesgo y la seguridad las cuales se compilan en memoria de los diferentes eventos que se realizan
¿Existen necesidades y tendencias cambiantes? ¿La organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	Documento	Cumple	La organización cuenta con una amplia experiencia en la generación de conocimiento producto de los diálogos de saberes, mesas de trabajo en función de la gestión del riesgo y la seguridad las cuales se compilan en memoria de los diferentes eventos que se realizan
7.2 Competencia			
¿Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
¿Se asegura la organización de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
¿Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
¿Se retiene la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
7.3 Toma de conciencia			

¿Se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento de Inducción, Reinducción, Capacitación, Programa de Capacitación
7.4 Comunicación			
¿La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, incluyendo qué comunica, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica?	Procedimiento	Cumple	Se Evidencia Procedimiento y Matriz de Comunicación
7.5 Información documentada			
7.5.1 Generalidades			
¿Incluye el sistema de gestión de la calidad de la organización la información documentada requerida por esta Norma Internacional?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Incluye el sistema de gestión de la calidad de la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
7.5.2 Creación y actualización			
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegurarse de la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegurarse de el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegurarse de la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
7.5.3 Control de la información documentada			
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Esté disponible y sea lúdica para su uso, donde y cuando se necesite?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
7.5.3.2 ¿Se controla la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Se controla el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad de la información documentada?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Se controla el control de cambios (por ejemplo, control de versión) para la información documentada?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Se controla la conservación y disposición de la información documentada?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Existe control sobre la información documentada de origen externo?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
¿Es retenida la información documentada como evidencia de conformidad y protegida de alteraciones no previstas?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia procedimiento de Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, donde se dan las instrucciones para mantener y conservar la información documentada
8. Operación			
8.1 Planificación y control operacional			
¿Se La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios para implementar las acciones de planificación del SGC?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros

¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se establecen criterios para a la aceptación de los productos y servicios?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se ha implementado el control de los procesos de acuerdo con los criterios?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se ha determinado información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Se ha determinado información documentada en la medida necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿Es adecuada la planificación para las operaciones de la organización?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
¿La organización controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros

¿La organización se asegura de que los procesos de suministro externo estén controlados?	Procedimiento	En proceso	Se evidencia su cumplimiento en los siguientes procedimientos: Norma de documentación Código SC-N-001 Versión 6, Administración de personal Código RH-P-027 Versión 6, Programa de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Código RH-N-030 Versión 6, Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6. No se evidencian Procedimiento Gerencial, Procedimiento de Operaciones, Procedimiento de Riesgos, Procedimiento de Auditoría, Procedimiento Manejo PQRS, entre otros
8.2 Requisitos para los productos y servicios			
8.2.1 Comunicación con el cliente			
¿Se suministra a los clientes información relativa a los productos y servicios?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
¿Se suministra a los clientes información sobre el manejo las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
¿Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
¿Se realiza manejo o control de la propiedad del cliente?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
¿Se suministra a los clientes información sobre los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?	Documento	Cumple	La comunicación con el cliente se da a través de correo electrónico, la página oficial de la organización y sus respectivas redes sociales
8.2.2 Determinación de requisitos para los productos y servicios			
¿La organización se asegura de que los requisitos del producto y servicio están definidos?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿La organización cumple cualquier ley estatutaria y requerimiento regulatorio del producto y servicio?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿La organización se asegura que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
8.2.3.1 ¿La organización asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿La organización lleva a cabo una revisión a los requisitos antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se tiene claros los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se tiene claridad sobre los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se conocen los requisitos especificados por la organización?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se conocen y aplican los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se tiene claridad sobre las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
8.2.3.2 ¿Se mantiene información documentada de los resultados de la revisión de los requisitos del cliente?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales

¿Se mantiene información documentada de los resultados de la revisión en cualquier nuevo requerimiento de productos y servicios?	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Formato	Cumple	Se evidencia formatos matriz de requisitos legales y formatos de vinculación de cliente y proveedor, autorización para estudio de vinculación, autorización para uso de datos personales
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
8.3.1 Generalidades			
¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo			
¿Se considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se considera la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se considera el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se considera la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo			
¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran los requisitos funcionales y de desempeño?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados

¿Se considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran los requisitos legales y reglamentarios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se consideran las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Son las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo contradictorias?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización debe conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo			
¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se toman cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se mantiene la información documentada de estas actividades de revisión, la verificación y la validación del diseño?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo			
¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo cumplan con los requisitos de entrada?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados

¿La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización mantiene información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo			
¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización conserva información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización conserva información documentada sobre los resultados de las revisiones?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización conserva información documentada sobre la autorización de los cambios?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿La organización conserva información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?	No existe	No aplica	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: diálogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
8.4.1 Generalidades			
¿La organización asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
8.4.2 Tipo y alcance del control			
¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización se asegura de definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores

¿Tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿Tiene en consideración la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
8.4.3 Información para los proveedores externos			
¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de métodos, procesos y equipos liberación de productos y servicios?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
¿La organización comunica las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia el procedimiento Gestión de compras Código AF-P-021 Versión 6, en donde se indica la forma de comprar y controlar los proveedores
8.5 Producción y provisión del servicio			
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio			
¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se tiene la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se tiene la disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se tiene disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se han implementado actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se usa la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se han designado personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se realiza validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados

¿Se implementan acciones para prevenir los errores humano?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
¿Se implementan actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados
8.5.2 Identificación y trazabilidad			
¿La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados, de la organización y resultados de estos eventos existe trazabilidad desde la invitación, su desarrollo (videos, fotos) y compilación de memorias
¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados, de la organización y resultados de estos eventos existe trazabilidad desde la invitación, su desarrollo (videos, fotos) y compilación de memorias
¿La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados, de la organización y resultados de estos eventos existe trazabilidad desde la invitación, su desarrollo (videos, fotos) y compilación de memorias
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma?	Documento	Cumple	COLADCA compila la generación de conocimiento a través de memorias de uso profesional para sus vinculados
¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA compila la generación de conocimiento a través de memorias de uso profesional para sus vinculados
¿Se informa al cliente o proveedor externo cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso? ¿Se mantiene información documentada sobre esto?	Documento	Cumple	COLADCA compila la generación de conocimiento a través de memorias de uso profesional para sus vinculados
8.5.4 Preservación			
¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?	Documento	Cumple	COLADCA genera conocimiento con base a actividades de índole operativo tales como: dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres en gestión del riesgo y seguridad, y se nutre del conocimiento, experiencia y saberes de sus vinculados, de la organización y resultados de estos eventos existe trazabilidad desde la invitación, su desarrollo (videos, fotos) y compilación de memorias
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			
¿La organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA comparte para uso profesional de sus vinculados todas las memorias provenientes de sus actividades dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres
¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios, las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios, la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios, los requisitos del cliente y la retroalimentación del cliente?	Documento	Cumple	COLADCA comparte para uso profesional de sus vinculados todas las memorias provenientes de sus actividades dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres
8.5.6 Control de los cambios			
¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?	Documento	Cumple	COLADCA mantiene informado a sus vinculados sobre los cambios en los eventos que desarrolla (dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres)
¿La organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	Documento	Cumple	COLADCA mantiene informado a sus vinculados sobre los cambios en los eventos que desarrolla (dialogo de saberes, mesas de trabajo, cumbres)
8.6 Liberación de los productos y servicios			
¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA considera liberado el servicio una vez se generan las memorias de cada uno de los eventos que se realizan

¿Se lleva a cabo liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones plificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?	Documento	Cumple	COLADCA considera liberado el servicio una vez se generan las memorias de cada uno de los eventos que se realizan
¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?	Documento	Cumple	COLADCA considera liberado el servicio una vez se generan las memorias de cada uno de los eventos que se realizan
¿La información documentada incluye evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	Documento	Cumple	COLADCA considera liberado el servicio una vez se generan las memorias de cada uno de los eventos que se realizan
8.7 Control de las salidas no conformes			
8.7.1 ¿La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
¿La organización toma acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
¿Se toman acciones sobre los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
¿La organización trata las salidas no conforme o través de corrección, separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente y obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
8.7.2 ¿La organización conserva la información documentada que describa la no conformidad, describa las acciones tomadas, describa todas las concesiones obtenidas, identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando el Procedimiento y la Matriz de Control de Salidas No Conformes
9. Evaluación del desempeño			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1 Generalidades			
¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización determina cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	Documento	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
9.1.2 Satisfacción del cliente			
¿La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	Documento	En proceso	Se esta Diseñando la Encuesta de Satisfacción del Cliente
¿La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?	Documento	En proceso	Se esta Diseñando la Encuesta de Satisfacción del Cliente
9.1.3 Análisis y evaluación			
¿La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?	Formato	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
¿Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos, la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?	Formato	En proceso	El Sistema de Gestion se encuentra en Proceso de Implementación, se cuenta con Matriz de Despliegue Estratégico de Objetivos de Calidad, pero estos aún no se ha efectuado su Análisis y Medición
9.2 Auditoría interna			

9.2.1 ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad los requisitos de esta Norma Internacional?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
9.2.2 La organización debe:			
¿Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se seleccionan los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
¿Se conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	Procedimiento	Cumple	Se evidencia Procedimiento para planeamiento y ejecución de auditorías
9.3 Revisión por la dirección			
9.3.1 Generalidades			
¿La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando un Procedimiento para el Desarrollo de la Revisión por la Dirección
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
¿La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas, los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad, la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad, el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de las auditorías, el desempeño de los proveedores externos, la adecuación de los recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades y las oportunidades de mejora?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando un Procedimiento para el Desarrollo de la Revisión por la Dirección
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad, las necesidades de recursos?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando un Procedimiento para el Desarrollo de la Revisión por la Dirección
¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?	Procedimiento	En proceso	Se esta Documentando un Procedimiento para el Desarrollo de la Revisión por la Dirección
10. Mejora			
10.1 Generalidades			
¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de oportunidades de mejora
¿Se mejoran los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futura?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de oportunidades de mejora
¿Se corrige, previene o reduce los efectos no deseados?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de oportunidades de mejora
¿Se mejora el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de oportunidades de mejora
10.2 No conformidad y acción correctiva			
10.2.1 ¿Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización toma acciones para controlarla y corregirla?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización hace frente a las consecuencias?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Se revisa y analiza de la no conformidad, la determinación de las causas de la no conformidad, la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿Se implementa cualquier acción necesaria y se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿A partir del tratamiento de no conformidades y toma de acciones correctivas se actualizan los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas

10.2.2 ¿La organización conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y los resultados de cualquier acción correctiva?	No existe	No cumple	No se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
10.3 Mejora continua			
¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?	No existe	No cumple	No se puede apreciar la mejora continua ya que no se efectúan auditorías y no se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas
¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	No existe	No cumple	No se puede apreciar la mejora continua ya que no se efectúan auditorías y no se evidencia gestión de no conformidades y acciones correctivas

Resumen Norma ISO 9001:2015				
	Cumple	No cumple	En proceso	No aplica
4. Contexto de la organización - Planear	15	0	5	0
5. Liderazgo - Planear	25	0	3	0
6. Planificación - Planear	19	0	2	0
7. Apoyo - Planear	29	0	0	9
8. Operación - Hacer	65	0	15	36
9. Evaluación del desempeño - Verificar	7	0	14	0
10. Mejora - Actuar	0	14	0	0
TOTALES	160	14	39	45

