

CRITERIOS DE CALIFICACION:

A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema);

B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema);

C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema);

D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

Capitulo			NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION				
				A-V	H	P	N/S	
				A	B	C	D	
				10	5	3	0	
4 Contexto de la organización	4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto		1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			X	
			2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			X	
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			X	
			4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			X	
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad		5	El alcance del SGC se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				X
			6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				X
			7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				X
			8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				X
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			X	
			10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			X	

			11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			X	X
SUBTOTAL					0	0	21	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					19.09%			
5 Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	5.1.1 Generalidades	1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			X	
		5.1.2 Enfoque al cliente	2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.			X	
			3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			X	
	5.2 Política	5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				X
		5.2.2 Comunicación de la política de calidad	5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				X
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			X	
SUBTOTAL					0	0	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					20.00%			
6 Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			X	
			2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				X
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				X
			4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				X
	6.3 Planificación de los cambios		5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				X
SUBTOTAL					0	0	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					6.00%			

7. APOYO	7.1 RECURSOS	7.1.1 Generalidades	1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			X	
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	7.1.5.1 Generalidades	2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			X	
		7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		X		
	7.1.6 Conocimientos de la organización		4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				X
	7.2 COMPETENCIA		5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria				X
	7.3 TOMA DE CONCIENCIA		6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				X
	7.4 COMUNICACIÓN		7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				X
	7.5 INFORMACION DOCUMENTADA	7.5.1 Generalidades	8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				X
		7.5.2 Creación y actualización	9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				X
		7.5.3 Control de la información documentada	10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				X
SUBTOTAL					0	5	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					11.00%			
			1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		X		

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL		2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		X		
		3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		X		
		4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			X	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	8.2.1 Comunicación con el cliente	5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		X		
		6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		X		
		7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			X	
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			X	
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		X		
		10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		X		
		11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		X		
		12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		X		
		13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		X		
	8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		X		
8.3.1 Generalidades	15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				X	
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			X		

**8.3 DISEÑO Y
DESARROLLO DE
LOS PRODUCTOS Y
SERVICIOS**

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		X		
	18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		X		
	19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		X		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			X	
	21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		X		
	22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		X		
	23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			X	
	24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		X		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		X		
	26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		X		
	27	Se asegura 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			X	
	28	Se asegura 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.		X		
	29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		X		
	30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			X	

8. OPERACIÓN

	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			X	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	8.4.1 Generalidades	32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			X	
		33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			X	
		34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				X
		35	Se conserva información documentada de estas actividades			X	
	8.4.2 Tipo y alcance del control	36	La organización se asegura 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.			X	
		37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		X		
		38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			X	
		39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				X
	8.4.3 Información para los proveedores externos	40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		X		
		41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		X		
		42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		X		
		43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		X		
		44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		X		

		45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				X
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				X
		47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		X		
		48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		X		
		49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			X	
		50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			X	
		51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				X
		52	Se controla la designación de personas competentes.		X		
		53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				X
		54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				X
		55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		X		
		8.5.2 Identificación y trazabilidad	56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		X	
	57		Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		X		
	58		Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		X		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores	59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		X			
	60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		X			

	externos	61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		X		
	8.5.4 Preservación	62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		X		
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		X		
		64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		X		
		65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				X
		66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		X		
		67	Considera los requisitos del cliente.		X		
		68	Considera la retroalimentación del cliente.		X		
	8.5.6 Control de cambios	69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				X
		70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				X
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				X
		72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				X
		73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				X
		74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				X
8.7 CONTROL DE		75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				X
		76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				X

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			X	
	78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			X	
	79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				X

SUBTOTAL			0	215	75	0
-----------------	--	--	----------	------------	-----------	----------

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			36.71%			
--	--	--	---------------	--	--	--

9. EVALUACION DEL	9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	9.1.1 Generalidades	1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			X	
			2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				X
			3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				X
			4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				X
			5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				X
			6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				X
		9.1.2 Satisfacción del cliente	7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			X	
			8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			X	
		9.2 AUDITORIA INTERNA	9.1.3 Análisis y evaluación	9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			X
	10			La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				X
	11			Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				X
	12			La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				X
	13			Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				X
			14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				X

DESEMPEÑO			15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				X	
			16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				X	
			17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				X	
	9.3 REVISION POR LA DIRECCION	9.3.1 Generalidades		18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				X
			9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección		19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			
				20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				X
				21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				X
				22	Considera los resultados de las auditorías.				X
				23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			X	
				24	Considera la adecuación de los recursos.			X	
				25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			X	
				26	Se considera las oportunidades de mejora.			X	
		9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			X	
				28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				X
				29	Incluye las necesidades de recursos.			X	
				30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				X
		SUBTOTAL					0	0	30
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					10.00%			
		10.1 Generalidades		1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			X	
				2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			X	
				3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				X

10. MEJORA	10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			X		
		5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			X		
		6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				X	
		7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				X	
		8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				X	
		9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				X	
	10.3 MEJORA CONTINUA	10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				X	
		11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				X	
	SUBTOTAL				0	0	12	0
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				10.91%			

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	19.09%	
5. LIDERAZGO	20.00%	
6. PLANIFICACION	6.00%	
7. APOYO	11.00%	
8. OPERACIÓN	36.71%	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	10.00%	
10. MEJORA	10.91%	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	16.24%	
Calificacion global en la Gestion de Calidad	BAJO	