

Diseño de información documentada del sistema de gestión de calidad de la empresa de software basados en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015

Jeisson Javier Ramírez León

Yuri Marcela Jimenez Lombana

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Bogotá, D.C.

2019

Diseño de información documentada del sistema de gestión de calidad en la empresa de software basados en los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015

Jeisson Javier Ramírez León

Yuri Marcela Jiménez Lombana

Director

Adriana del Pilar Talero Parra

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Bogotá, D.C.

2019

Dedicatoria

Ser ingenieros industriales es el resultado final de algo que soñamos, es nuestro deseo como un gesto de agradecimiento, dedicarle este trabajo a nuestra familia; padres, abuelos y hermanos.

Agradecimientos

Agradecimiento a Dios, nuestros padres, abuelos, hermanos, tíos, amigos de estudio, amigos de trabajo, jefes y profesores que aportaron al desarrollo de nuestra carrera y proyecto. Gracias a que tienen autoría en lo que somos; profesionales de ética, responsabilidad social y apasionada por la ingeniería industrial.

Resumen

El presente proyecto de grado tiene como propósito el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de información documentada de la NTC ISO 9001: 2015, para el desarrollo se decide utilizar un tipo de investigación descriptiva, en un primer lugar se aplica una autoevaluación a la organización lo que nos permite identificar el cumplimiento frente a los requisitos de información documentada de la NTC ISO 9001: 2015, a raíz de los resultados se identificaron los apartados que no están conforme a la norma, a fin de dar cumplimiento a los objetivos trazados del proyecto de grado se diseña documentación que esté acorde a las necesidades de la organización y su estructura según los requisitos establecidos en los apartados de la NTC ISO 9001: 2015 donde especifica la necesidad de mantener y controlar la información documentada como soporte de los procesos o evidencia objetiva del desarrollo de las actividades como los son los siguientes apartados: sistema de gestión de calidad, acciones para abordar riesgos y oportunidades, evaluación de desempeño de los procesos y satisfacción del cliente y toma de acciones correctivas o de mejora continua, que generara un impacto importante para que la empresa de software se proyecte a una certificación en la norma ISO 9001: 2015.

Palabras clave: información documentada, requisito, riesgo, proceso, sistema de gestión de calidad.

Abstrac

The purpose of this graduation project is to design a quality management system based on the requirements documented of the NTC ISO 9001: 2015. Descriptive research is used for the development and the first stage is to apply a self-assessment of the organization, which allows identifying compliance with the documented information requirements of NTC ISO 9001: 2015, as a result, the sections that are not in accordance with the standard were identified. In order to comply with the objectives of the graduation project documentation that is in accordance with the needs of the organization is designed and its structure according to the requirements established in the sections of NTC ISO 9001: 2015 where it specifies clearly the need to maintain and control the documented information as support for the processes or objective evidence to the development of activities such as the following sections: Quality management system, steps to identify risks and opportunities, evaluation of performance, customer satisfaction, and taking corrective actions or continuous improvement, which will generate a significant impact on the software company and reverberates to certification in ISO 9001: 2015.

Keywords: Documented information, Requirements, Risk Management, Process improvement, Quality management system.

Tabla de contenidos

1	Problema de investigación	15
1.1	Antecedentes del problema	15
1.2	Descripción del problema	16
1.3	Pregunta de investigación	16
2	Justificación.....	17
2.1	Alcance	18
2.2	Limitaciones y delimitaciones	18
2.2.1	Delimitación geográfica.....	18
2.2.2	Delimitación temporal.	20
2.2.3	Delimitación del proyecto.....	20
3	Objetivos	21
3.1	Objetivo general.....	21
3.2	Objetivos específicos	21
4	Marco de referencia.....	22
4.1	Antecedentes de la investigación	22
4.1.1	Conceptos de calidad.	22
4.1.2	Evolución de la calidad.....	25
4.2	Sistema de gestión de calidad	26
4.2.1	Conceptos relacionados con la gestión.	28
4.2.2	Enfoque por procesos.	28
4.2.3	Documentación del sistema de gestión de calidad.	31
4.3	Marco legal	33
4.3.1	Marco normativo	33

5	Marco metodológico	34
5.1	Tipo de investigación.....	34
5.1.1	Población.....	34
5.1.2	Muestra.....	34
5.1.3	Diseño metodológico.....	34
6	Descripción empresa de software.....	36
6.1	Autoevaluación.....	37
6.1.1	Resultados de la autoevaluación.....	37
6.2	Revisión de información documentada.....	38
6.2.1	Comprensión de la organización y de su contexto	39
6.2.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	39
6.2.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	40
6.2.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	41
6.2.5	Mapa de procesos	41
6.2.6	Política.....	52
6.2.7	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	53
6.2.8	Verificación de la información documentada.....	54
6.3	Autoevaluación final.....	59
6.3.1	Resultados de autoevaluación final.....	59
6.4	Evaluación costo beneficio	60
6.5	Cronograma.....	61
6.6	Presupuesto	61
	Conclusiones.....	62

Recomendaciones	63
Referencias	64
Anexos	66

Lista de tablas

Tabla 1. Conceptos de calidad.....	22
Tabla 2 Etapas del control de calidad.....	25
Tabla 3. Marco normativo.....	33
Tabla 4. Proceso metodológico.	34
Tabla 5 Resumen autoevaluación NTC ISO 9001: 2015 empresa de tecnología.	37

Lista de figuras

Figura 1. Empresas por sector certificadas en ISO 9001: 2015.	15
Figura 2. Certificaciones ISO 9001 Colombia 2007-2016.....	15
Figura 3. Clientes perdidos y clientes nuevos.	16
Figura 4. Información general de empresa de software.	18
Figura 5. Ubicación geográfica empresa de software.	19
Figura 6. Organigrama.	19
Figura 7. Riesgo intolerable.	20
Figura 8. Etapas de la calidad.....	26
Figura 9. Funcionamiento del sistema de gestión de calidad como instrumento de gestión.....	27
Figura 10. Conceptos relacionados a la “actividad” y conceptos relacionados.	28
Figura 11. Representación esquemática de los elementos del proceso.	29
Figura 12. Representación de la estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA.	30
Figura 13. Pirámide de la documentación adaptada de ISO 9001:2015.	31
Figura 14. Conceptos relacionados a los “datos”, la información y la “documentación” y conceptos relacionados.....	32
Figura 15. Resultado autoevaluación inicial información documentada.	38
Figura 16. Resultado autoevaluación inicial por apartado.	38
Figura 17. Contexto de la organización.....	39
Figura 18. Alcance del sistema de gestión de calidad.	40
Figura 19. Mapa de Procesos.	41
Figura 20. Formato de caracterización de procesos.	44

Figura 21. Proceso gestión del Riesgo.	46
Figura 22. Probabilidad del riesgo.	46
Figura 23. Nivel de impacto del riesgo.	47
Figura 24. Mapa de riesgos.	47
Figura 25. Tratamiento del riesgo.	47
Figura 26. Riesgos intolerables y planes de acción proceso consultoría.....	48
Figura 27. Riesgos intolerables y planes de acción proceso capacitación y soporte.....	48
Figura 28. Riesgos intolerables y planes de acción proceso recursos humanos y físicos.	49
Figura 29. Estructura de indicador.	51
Figura 30. Política de calidad.	53
Figura 31. Objetivos de calidad.....	54
Figura 32. Codificación tipo de documento.	55
Figura 33. Codificación por proceso.	55
Figura 34. Información documentada interna/ externa empresa de software.....	56
Figura 35. Tipo de documentos y cantidad de información asociada a los procesos.....	56
Figura 36. Encabezado.	57
Figura 37. Pie de página.....	57
Figura 38. Matriz de información documentada.	58
Figura 39. Resumen matriz de información documentada interna.....	58
Figura 40. Comparativo porcentaje autoevaluación inicial vs Final.	59
Figura 41. Resultado autoevaluación final por apartado.	60

Figura 42. Comparativo costos de información documentada ISO 9001: 2015.	60
Figura 43. Cronograma de actividades.....	61
Figura 44. Presupuesto del proyecto.	61

Introducción

En el entorno de la globalización las organizaciones se están viendo obligadas a ser cada día más competitivas, por lo que el hecho de que apliquen la calidad mediante un sistema de gestión se vuelve generadora de valor, que permite analizar los requisitos de las partes interesadas, definición de procesos que contribuyan en la planificación, asignación de recursos, establecimiento de objetivos, evaluación del desempeño y mejora continua de los procesos.

La empresa de software es una organización aliada al proveedor de licencias (por confidencialidad de la información no se nombra la empresa que provee las licencias a la empresa de software) en Colombia, presta servicios a nivel nacional en análisis integrados de diferentes fuentes de información para la optimización de toma de decisiones de los clientes; proporcionan a los clientes servicios profesionales sobre la plataforma del proveedor de licencias, distribución de licencias, desarrollo de soluciones, servicios expertos de capacitación y soporte. La organización decidió contemplar a un futuro corto implementar la NTC ISO 9001:2015, como una estrategia para la mejora de desempeño, demostrar la capacidad de proporcionar los servicios y cumplir con los requisitos de las partes interesadas, basados en los 7 principios de la NTC ISO 9001:2015 (enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basados en procesos, mejora, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y gestión de relaciones).

La documentación del sistema de gestión de calidad se planifica y se diseña siguiendo la estructura del sistema de gestión o por los procesos. El volumen, extensión, el tipo y la variedad de soportes se ajustan a las características de la actividad económica, tamaño de la organización, complejidad o sencillez de los procesos y las necesidades del personal, para construir un sistema documental que dé cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015.

Según el contexto anterior con el trabajo de grado se propone un diseño de información documentada conforme los requisitos y necesidades de la organización asociado con la gestión del cambio y mejora continua.

1 Problema de investigación

1.1 Antecedentes del problema

Según los reportes publicados por (ISO, 2019) basados en la información reportada por los organismos certificadores por sector; es de nuestro interés conocer el sector de la empresa de software, con lo que encontramos el 2.3% en el sector de las tecnologías de la información, 4.2% en servicios de ingeniería y un 10,4% otros servicios; de organizaciones certificadas en ISO 9001.

Country	Certificates		
Colombia	10.027		

Information technology	Engineering services	Other Services
233	420	1045
2,3%	4,2%	10,4%

Figura 1. Empresas por sector certificadas en ISO 9001: 2015. Autoría propia. Nota: tomado del reporte ISO 2018 (ISO, 2019)

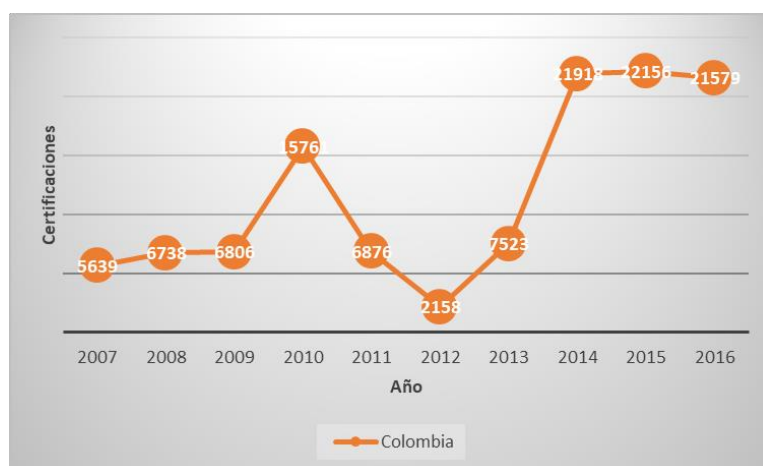


Figura 2. Certificaciones ISO 9001 Colombia 2007-2016. Autoría propia. Nota: tomado de (ISO, 2019).

Se evidencia que el número de certificaciones en la ISO 9001 tiene un comportamiento de crecimiento desde el 2013, por lo que acorde al efecto en la competitividad de las empresas (Estrada, 2017) define las razones del porqué las empresas buscan la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:

Por diversas razones, entre ellos, porque es una forma de garantizar a sus clientes un control óptimo en todos los procesos para brindarles productos y servicios de calidad, otra razón por la cual se introduce un sistema de calidad es que mediante la presentación de un sello de certificación puede aumentar la

participación en diversos mercados y finalmente por que la implementación de un sistema de calidad es equivalente a la mejora de la calidad de los productos. (p.12).

1.2 Descripción del problema

La empresa de software se encuentra en el sector industrial de productos y servicios de ingeniería de software en análisis de datos más moderna que ayuda a cualquier persona de cualquier nivel a obtener resultados de los procesos de una organización en tiempo real, que optimizan la toma de decisiones más asertivas y con la inmediatez que se requiera.

La empresa de software en el ámbito competitivo y las exigencias del mercado, ha tenido un comportamiento en la perdida y consecución de clientes nuevos, por ejemplo para el periodo del 2017 al 2018 perdieron 27 clientes, pero de la misma manera cuentan con 38 clientes nuevos; generando una baja capacidad de retención de los clientes y la baja capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, por lo que una de las causas identificadas es la falta de herramientas para conocer la percepción del cliente, que permita a la organización identificar oportunidades de mejora y anticiparse o mitigar las amenazas que conciernen a todos los procesos.

Periodo	Cientes perdidos
al 2017	6
al 2018	27

Periodo	Cientes nuevos
al 2017	11
al 2018	38

Figura 3. Clientes perdidos y clientes nuevos. Autoría propia.

Por lo anterior la empresa de software es consciente y consideran necesario preparar sus procesos en lo relacionado con la información documentada que se requiere para lograr certificarse en la NTC ISO 9001:2015, como un estándar para facilitar no solo la satisfacción de los clientes; sino también aprovechar los enfoques y principios de un sistema de gestión de calidad.

1.3 Pregunta de investigación

¿Qué documentación se debe diseñar para dar cumplimiento a los requisitos de información documentada establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015 en la empresa de software?

Justificación

Debido a los requerimientos a nivel competitivo y de aseguramiento de la calidad entre las organizaciones, en la actualidad en los procesos de contratación y permanencia de un cliente, para la adquisición de los servicios solicitan certificaciones que garanticen la calidad, lo cual se ven reflejados en los pliegos de licitaciones o evaluaciones de proveedores.

Por ello por ejemplo la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas en su revista compras públicas presentan un trabajo titulado “la certificación como requisito en los procesos de contratación”, se resalta el siguiente párrafo:

Lineamientos que regirán al proceso de contratación en particular deben ser escogidos y determinados de manera tal a que con los mismos se garantice al Estado las mejores condiciones de contratación, concepto el cual abarca garantizar la calidad del bien, servicio u obra a ser contratado. (Careaga & Recalde, s.f).

La empresa de software, se está quedando fuera de estas oportunidades de negocio y de otro lado con un alto riesgo de incumplimiento como proveedor o contratista con los clientes actuales; que independientemente que no sean del Estado; dentro de sus procesos de evaluación de proveedores y procesos licitatorios también están incluyendo este requisito.

Por lo anterior el presente proyecto está encaminado en diseñar la información documentada que permita a la empresa de software, dar un paso en la fase de planeación y control de la documentación como la evidencia objetiva que respalda el sistema de gestión de calidad. Quedado en responsabilidad de la organización las demás fases del ciclo PHVA; del hacer, verificar y controlar para obtener una certificación en ISO 9001: 2015, que le apunten a la mejora continua, satisfacciones de necesidades y expectativas de las partes interesadas como clientes, competencia, empleados, socios, entidades gubernamentales y de control.

1.4 Alcance

1.5 Limitaciones y delimitaciones

1.5.1 Delimitación geográfica.

El presente proyecto de investigación se realizará en empresa de Software, perteneciente al sector terciario (sector de servicios); ubicada la sede principal en Bogotá.

1.5.1.1 Información general.

Razón Social	Confidencial
Objeto social	<p>1. Análisis, diseño construcción, comercialización, implementación y soporte. Importación, exportación, comercialización y soporte de todo tipo de herramientas y soluciones de software.</p> <p>2. El levantamiento, almacenamiento, procesamiento, análisis, distribución y comercialización de información comercial de mercados, canales, consumidor, así como de software y aplicaciones relacionadas con el manejo y la administración de esta información. Igualmente la prestación de servicios de consultoría en el diseño análisis e interpretación de información comercial y de mercados.</p> <p>3. análisis de información con base en fuentes primarias y/o secundarias utilizando modelos y herramientas estadísticas para todo tipo de industrias o actividades económicas.</p>
Dirección	AK45 100 12 oficina 1101 Edificio Panorama
Empleados	27
Tamaño	<u>Mediana</u>
Fecha de constitución	03 de febrero de 2009
Actividad económica	
Actividad principal	Actividad secundaria
6201	6202
Fecha inicio de actividad	Fecha inicio de actividad
10-feb-09	2-ene-13
Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas

Figura 4. Información general de empresa de software. Autoría propia, adoptada de Cámara de Comercio y Rut de empresa de Software Autoría propia.

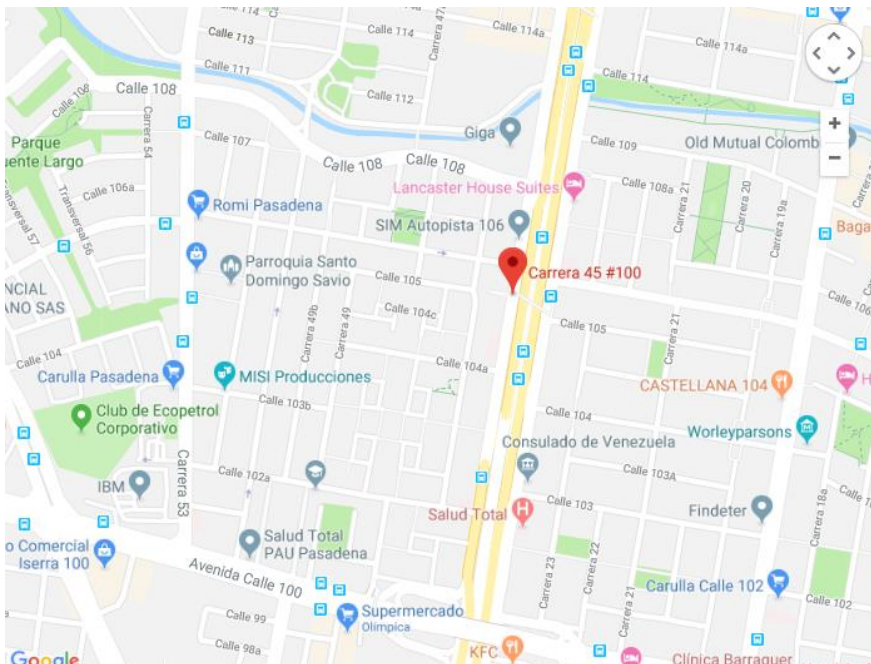


Figura 5. Ubicación geográfica empresa de software. (Google Maps, 2019)

1.5.1.2 Organigrama.

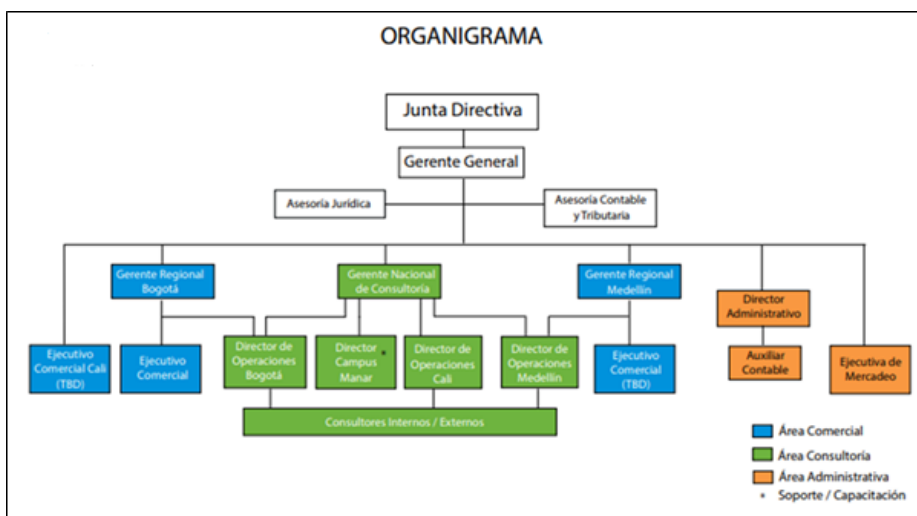


Figura 6. Organigrama. (Empresa de software, 2017)

La organización tiene identificada en su estructura organizacional el área comercial, el área de consultoría, área administrativa y soporte/capacitación.

1.5.2 Delimitación temporal.

Como punto de partida, se tendrá en cuenta el siguiente periodo: agosto 01 de 2019, hasta 15 de octubre de 2019; periodo que permitirá alcanzar el logro de los objetivos planteados.

1.5.3 Delimitación del proyecto.

La empresa de software es partner (aliado) de una empresa proveedor de las licencias.

Se aplica un acuerdo de confidencialidad y no divulgación de información, para efectos de cumplimiento en el desarrollo del trabajo de grado la organización será denominada “empresa de software” y quien provee las licencias “proveedor de licencias”, por lo que, en los anexos, ni en la estructura del proyecto se utilizará razón social, nit, logos o nombres de empleados de la organización de la empresa de software ni del proveedor de las licencias.

Por tratarse de una propuesta de documentar el sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015 basados en los requisitos de información documentada para empresa de software; el alcance del proyecto estará basado en el ciclo PHVA. La fase de P (planear) estará a cargo de los estudiantes de ingeniería Industrial Yuri Marcela Jiménez Lomba y Jeisson Javier Ramírez León. De acogerse a la propuesta; la empresa de software estará a cargo de la fase de H (hacer), V (verificar) y A (actuar).

A la falta de tiempo de parte de los líderes de proceso pueden entregar información incompleta para desarrollo adecuado de la información documentada del sistema de gestión de calidad.

En el análisis de gestión de riesgos la identificación y valoración se registran en la caracterización de cada proceso y se genera plan de acción para los riesgos que den como resultado:

60	INTOLERABLE	No se tolera el riesgo, se requiere definir planes de acción
----	-------------	--

Figura 7. Riesgo intolerable. Autoría propia (2018)

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Documentar el sistema de gestión de calidad con base en los requisitos de información documentada establecida en la NTC ISO 9001:2015 en empresa de software.

2.2 Objetivos específicos

1. Autoevaluar el estado actual de la empresa de software con base a los requisitos de información documentada de la NTC ISO 9001:2015.
2. Verificar la información documentada actual de la organización que este conforme con los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015.
3. Autoevaluar el estado final de la empresa de software para estimar el grado de cumplimiento y ejecución de los requisitos de información documentada de la NTC ISO 9001:2015.
4. Elaborar un análisis de costo – beneficio del proyecto.

3 Marco de referencia

3.1 Antecedentes de la investigación

Se han encontrado proyectos de grado relacionados con la NTC ISO 9001:2015 en diferentes actividades económicas, a continuación, se relaciona una breve reseña de los proyectos encontrados:

- En el trabajo de grado Rodríguez Daniel y Torres July con título: documentación del sistema de gestión de calidad con base en la norma NTC ISO 9001:2015 y elaboración de manual de funciones para la empresa Blindar Security SAS en la ciudad de Bogotá D.C. (Torres & Rodriguez, 2018), obtienen como resultados la elaboración de un manual de calidad con las respectivas caracterizaciones, elaboración de indicadores, elaboración de matriz de riesgos, procedimientos documentados acordados con las directivas catalogados como críticos.
- En el trabajo de grado Novoa Diana y Sánchez Lury con título: diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa “SIIWEB S.A.S” basados en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 (Novoa & Sánchez, 2018), obtienen como resultados el análisis del contexto, política y objetivos de calidad, roles y responsabilidades, sistema de gestión de calidad y sus procesos, elaboración de indicadores de gestión para medir el desempeño de la organización, elaboración de matriz de riesgos por proceso.
- En el trabajo de grado Triviño Diana con título: diseño y documentación de un sistema de gestión de calidad bajo el esquema de la norma ISO 9001:2015 para la empresa Procalidad S.A. (Triviño, 2017), obtienen como resultados matrices de indicadores, matriz de comunicación, perfiles, fichas de procesos, gestión del riesgo, sensibilización a la dirección y los responsables de procesos.

3.1.1 Conceptos de calidad.

Tabla 1.

Conceptos de calidad

<i>Fuente</i>	<i>Concepto</i>	<i>Aporte</i>
David Garvín	Concepto complejo, constituido por ocho dimensiones y cinco perspectivas.	Ocho dimensiones, cinco principios.

Philip Crosby	Calidad como cumplimiento de requisitos; el sistema de calidad es prevención, el estándar de realización es cero defectos, y a la medida de la calidad es el precio del incumplimiento. La calidad es el precio del incumplimiento. La calidad responde a la conformidad con los requisitos establecidos por el cliente	Doce puntos para la calidad. Día cero defectos. Cuatro Principios absolutos
Masaaki Imai	Enfoque del mejoramiento continuo, en el gerenciamiento de la rutina en el día a día.	Filosofía Kaisen, Gemba Kaisen, mejoramiento en el puesto de trabajo.
Kauro Ishikawa	Desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad, que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.	Los seis principios de la calidad, diagrama causa-efecto.
Armand Feigenbaum	La calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente: uso actual y venta del producto. Control total de calidad: es un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario	Ciclo industrial, control total de la calidad. Doce acciones para la gestión de la calidad. Concepto de control de calidad.
Edward Deming	Adecuar la organización para el cumplimiento de las metas. Tener menos variaciones a partir de la aplicación del control estadístico de proceso (cep), para resolver problemas buscando la diferencia entre causas comunes y causas especiales. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio a partir del ciclo phva.	14 principios de la calidad, seis enfermedades mortales, y los cinco obstáculos para el desarrollo de la gestión de la calidad. Sistema profundo de conocimiento.
John S. Oakland	Marco filosófico y cultural en la organización que tiene por centro al hombre para la gestión.	Cadena cliente interno. Modelo de calidad total para Europa con 14 principios gerenciales.

Joseph Juran	Adecuación para el uso, desglosado en cuatro elementos, calidad de diseño (calidad de investigación de mercados, calidad de concepto, calidad de especificación), calidad de conformidad (tecnología), gestión y mano de obra. Disponibilidad (fiabilidad, mantenimiento, soporte logístico). Servicio posventa (rapidez, competencia, integridad).	Trilogía de la calidad; las cinco características de la calidad, cliente interno. Los seis pasos para la resolución de problemas, la creación del consejo de calidad. La espiral de la calidad.
Vicente Falconi	Gerenciamiento de la rutina, con el hombre como centro del proceso, para obtener un cambio cultural.	Despliegue de cuatro etapas: conocimiento del trabajo, orden en la casa, estandarización y utilización de flujograma.
Genichi Taguchi	Calidad es entender y visualizar el proceso y reducir la variabilidad en el mismo.	Desarrollo del método de mejoramiento de la productividad.
Shigero Mizuno	Calidad es reducir defectos dentro de las actividades de producción, contemplando el concepto más importante, el cual es reconocer que los mismos se originan en el proceso y que las inspecciones solo pueden descubrir esos defectos. La calidad en su interpretación más estricta significa calidad en el producto, y en la más amplia se refiere a la calidad en el trabajo, calidad en el servicio, calidad en la información, calidad en el proceso, calidad de la dirección, calidad en toda la empresa.	Optimización de la producción, crea el sistema Poka Yoke (a prueba de errores). Propone el concepto de inspección en la fuente para detectar a tiempo los errores. Maneja el concepto de los sistemas del control de calidad total a partir del involucramiento de todo el personal de la organización, en la prevención de errores a través de los círculos de calidad con la filosofía cero defectos.

Nota: (Aldana, y otros, 2010)

3.1.2 Evolución de la calidad.

Tabla 2

Etapas del control de calidad

Año	<i>Etapas del movimiento de la calidad</i>	<i>Orientación y enfoque</i>
<i>1800</i>	Inspección	Inspeccionar la calidad del producto terminado
<i>1930</i>	Control estadístico de calidad	Controlar la calidad
<i>1950</i>	Aseguramiento de la calidad	Construir la calidad
<i>1980</i>	Administración de la calidad total	Dirigir la calidad
<i>1995</i>	Reestructurar las organizaciones y mejora sistemática de procesos	Orientación directa y total al cliente, al mercado y al mejor desempeño de los procesos.

Nota: Autoría propia. Adaptada de las Etapas de evaluación de movimiento por la calidad, Calidad total y productividad. Tercera Edición. Humberto Gutiérrez p.11.

(Cortés, 2017), define cada una de las etapas de la evolución de la calidad:

Etapa de inspección: La etapa en la que se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo de inspección.

Control estadístico: la etapa en la que se hace en cuenta de que la atención a la calidad exige observación al proceso con fin de controlarlo y mejorarlo.

Aseguramiento de la calidad: la etapa en la que se percibe la necesidad de asegurar la calidad en todo el ciclo de vida del producto.

Calidad total: la etapa en que la calidad, impregna toda la empresa, ha de ser la estrategia a emplear para tener éxito en el mercado frente a los competidores.

Integración: la etapa en la que se integra con otros sistemas como el sistema de Gestión medio ambiental, sistema de gestión medioambiental, sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo u otros más específicos del sector. (p. 6 y7)

Nueva etapa: la calidad en la era del conocimiento: para muchos autores consideran solo 4 etapas de la calidad, sin embargo, existe un quinta etapa denominada como la calidad en la era del conocimiento según (Medina & Cordero, 2010), (Torres & Rodriguez, 2018):

Los aducen que la característica fundamental de esta etapa es que pierde el sentido la antigua distinción entre producto y servicio. Lo que existe es el valor total para el cliente. El cliente de ahora solo está dispuesto a pagar por lo que significa valor para él. Es por esto que la calidad es apreciada por el cliente solo como el pago justo por el valor que esta intrínseco en el producto. (p.24).

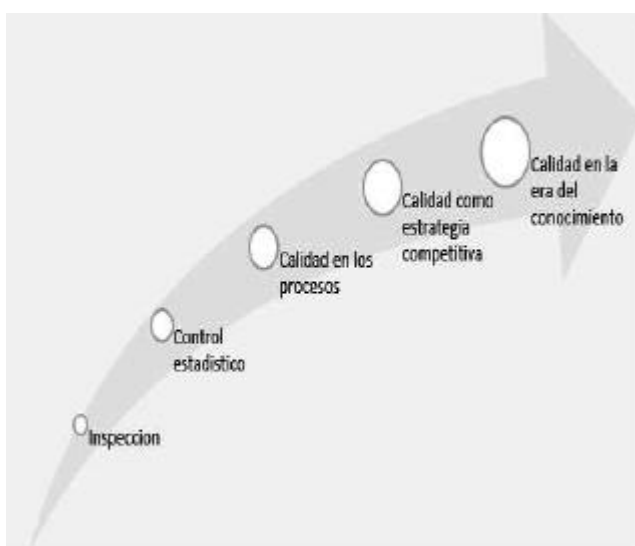


Figura 8. Etapas de la calidad. (Medina & Cordero, 2010), (Torres & Rodriguez, 2018)

3.2 Sistema de gestión de calidad

(Lopez, 2011) Define el sistema de gestión de calidad como:

La estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio de posventa.

La implementación de sistemas de calidad ha adquirido una gran importancia, hasta el punto de que la implantación y certificación de un sistema de calidad se ha convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa.

Tanto los productos comercializados, como los servicios prestados por una empresa, han de cumplir con los requisitos exigidos por los clientes. Esto supone que los encargados de llevarlos a cabo, deben ser

capaces de identificar las necesidades de sus clientes, traducirlas a su forma de producción o de prestación de servicio, y finalmente ejecutarlas. (p.12).



Figura 9. Funcionamiento del sistema de gestión de calidad como instrumento de gestión. (Lopez, 2011)

3.2.1 Conceptos relacionados con la gestión.

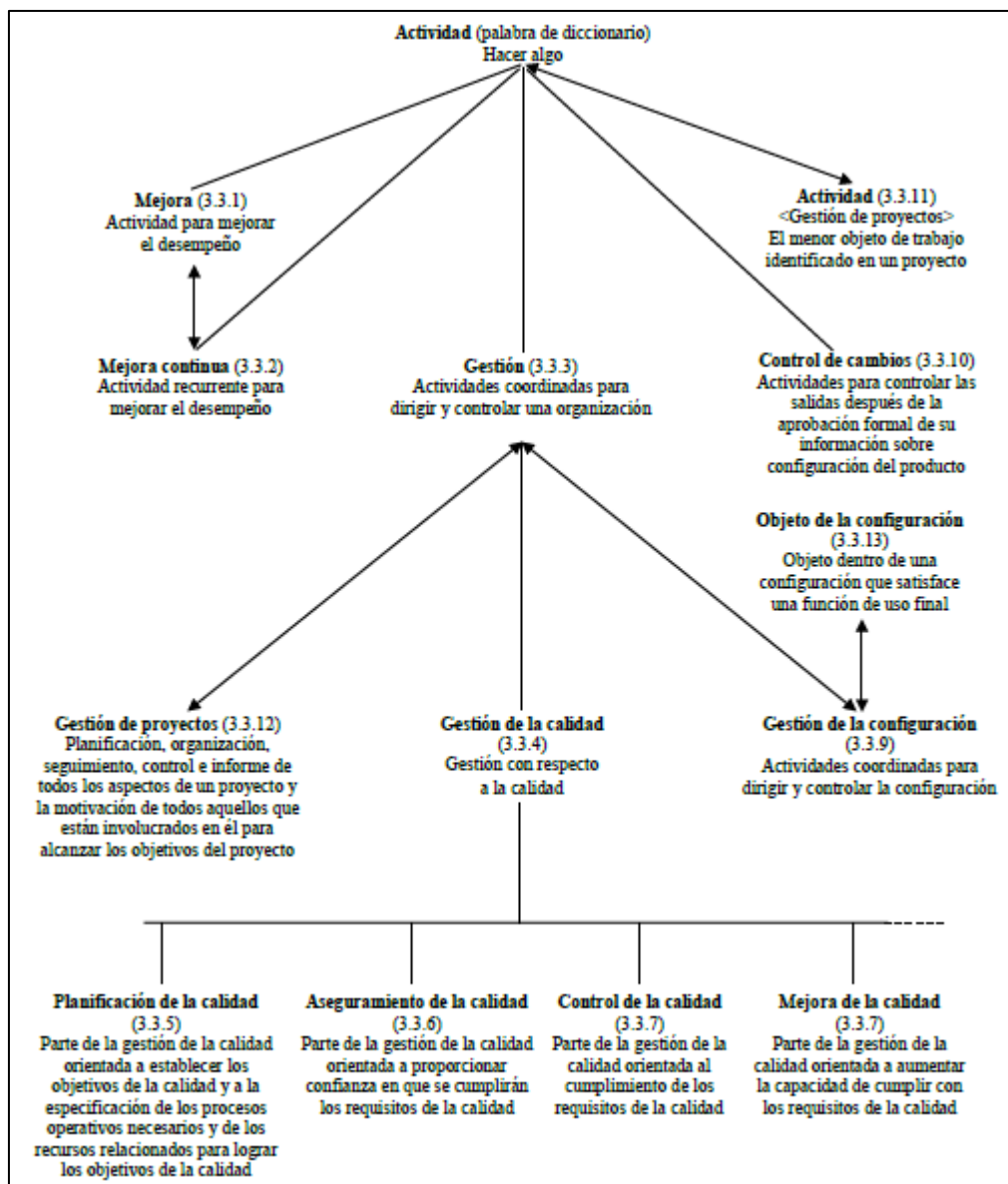


Figura 10. Conceptos relacionados a la “actividad” y conceptos relacionados. (ICONTEC, 2015)

3.2.2 Enfoque por procesos.

(ICONTEC, 2015) Como unos de sus principios promueve a las organizaciones:

La adopción de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo los requisitos del cliente.

La aplicación de enfoque basado en procesos en un sistema de gestión de calidad permite: a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos, b) la consideración de los procesos en términos del valor agregado, c) el logro del desempeño eficaz del proceso y d) la mejora continua de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. (p.1).

A continuación, la norma proporciona una representación esquemática de los procesos y muestra la interacción entre los sus elementos, los puntos de control del seguimiento y la medición.

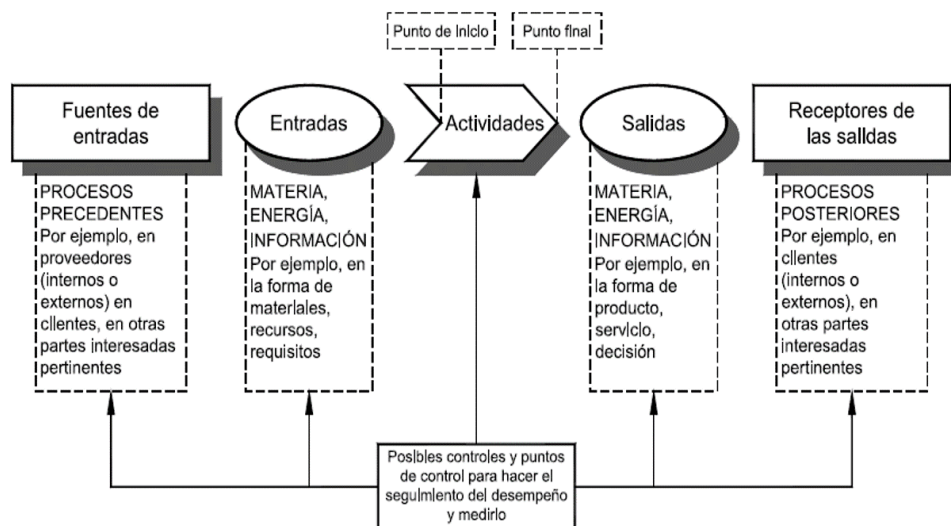


Figura 11. Representación esquemática de los elementos del proceso. (ICONTEC, 2015)

3.2.2.1 *Ciclo PHVA planear- hacer- verificar-actuar.*

(ICONTEC, 2015), el ciclo PHVA lo aplica a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad como un todo, y lo describe de la siguiente manera:

Planificar: establecer los objetivos del sistema y de sus procesos, y los recursos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar lo que se planificó.

Verificar: realizar seguimiento y (cuando es aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño de los procesos, cuando sea necesario. (p.3).

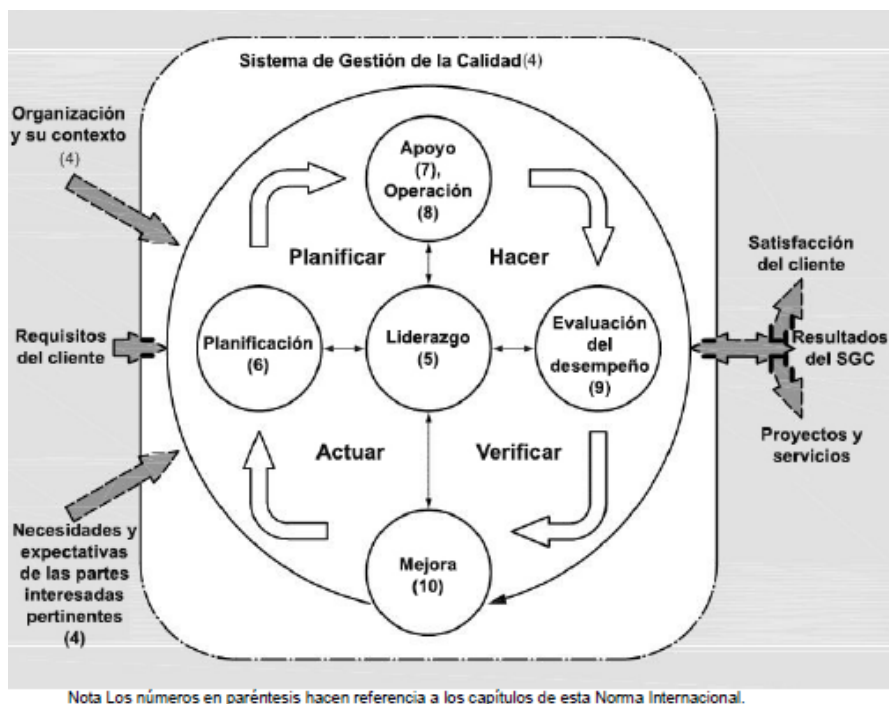


Figura 12. Representación de la estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA. (ICONTEC, 2015)

3.2.2.2 *Pensamiento basado en riesgos.*

(ICONTEC, 2015) lo define:

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz.

Abordar los riesgos y las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de calidad, alcanzar resultados mejorados y prevenir los efectos negativos.

El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva surge de un riesgo que puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades. (p.3).

3.2.3 Documentación del sistema de gestión de calidad.

3.2.3.1 Jerarquización de la documentación.

(López, 2015) La organización deberá documentar de forma general:

El alcance del sistema de gestión de calidad; junto con los ya tradicionales política de calidad y objetivos de calidad [...] y documentos que den soporte a los procesos [...] y registros que faciliten la información sobre la competencia, resultados de proceso, resultados de seguimiento y medición [...] y acciones correctivas. (p.115).

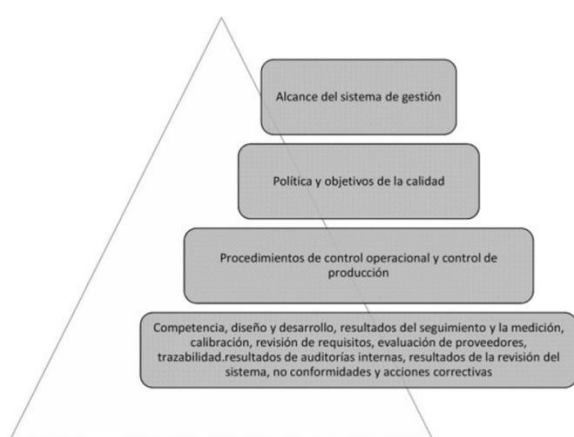


Figura 13. Pirámide de la documentación adaptada de ISO 9001:2015. (López, 2015)

3.2.3.2 Conceptos relacionados con la información.

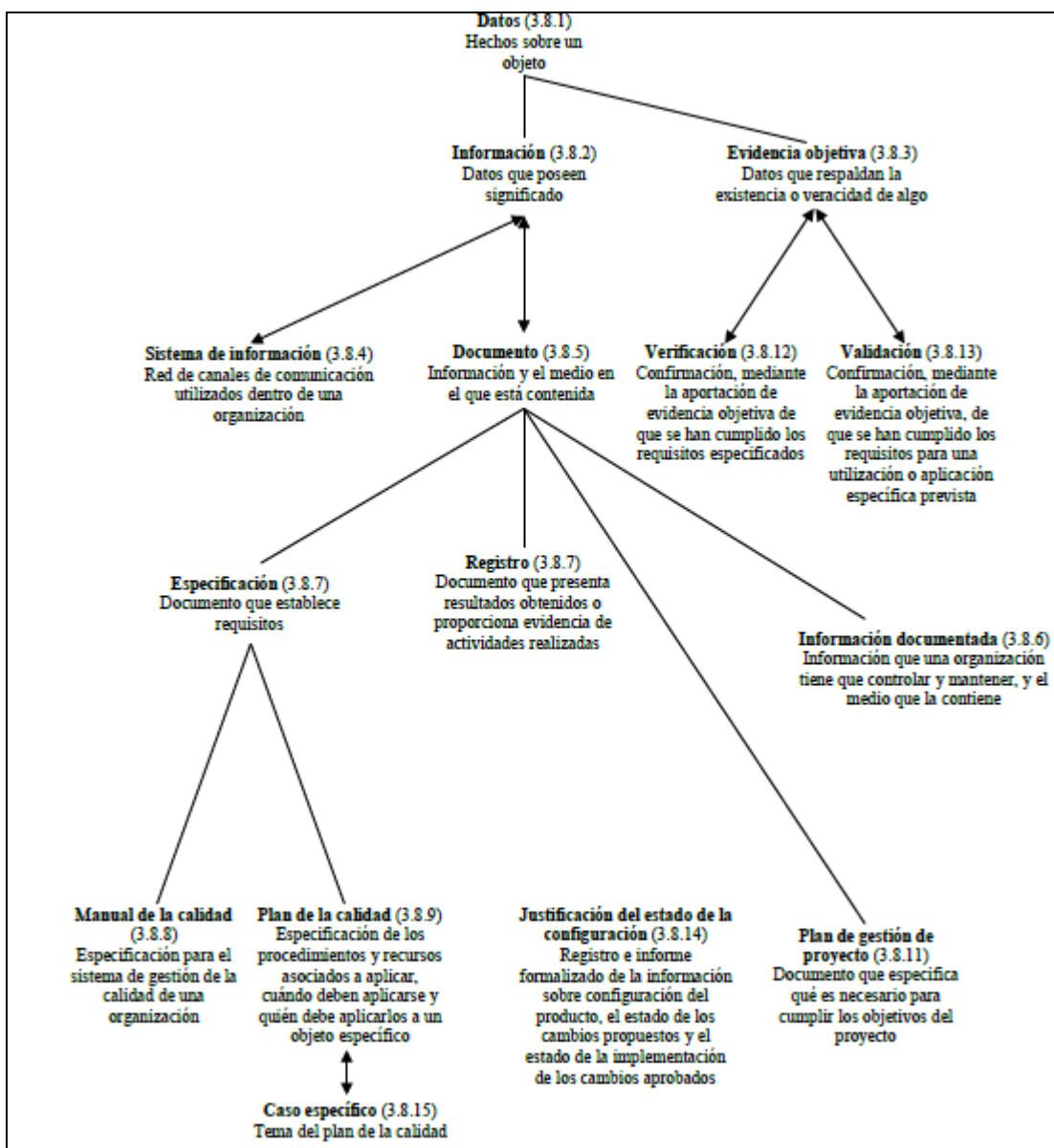


Figura 14. Conceptos relacionados a los “datos”, la información y la “documentación” y conceptos relacionados. (ICONTEC, 2015)

3.3 Marco legal

3.3.1 Marco normativo.

Tabla 3.

Marco normativo

<i>NORMA</i>	<i>TEMA</i>
<i>NTC ISO 9001:2015</i>	Norma técnica colombiana ISO, Sistemas de gestión de calidad.
<i>NTC ISO 9000:2015</i>	Norma técnica colombiana ISO, Fundamentos y definiciones.
<i>NTC ISO 9004:2010</i>	Norma técnica colombiana ISO, Gestión para el éxito sostenido de una organización.
<i>NTC ISO 19011:2018</i>	Norma técnica colombiana ISO, Directrices para las auditorías de sistemas de gestión.
<i>NTC ISO 31000:2018</i>	Norma técnica colombiana ISO, Gestión del riesgo. Principios y directrices.
<i>ISO/TR 10013:2011</i>	Directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad.

Nota: Autoría propia (2018)

4 Marco metodológico

4.1 Tipo de investigación

En el presente proyecto se utiliza una investigación descriptiva (Lerma, 2009) La define “su objeto es describir el estado las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren de forma natural, sin identificar las relaciones que se identifiquen” (p.63)., en la aplicación al proyecto se analizan y se describe la situación actual de la empresa de software teniendo en cuenta las características propias de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de información documentada contenidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

4.1.1 Población.

Empresa de software localizada en la ciudad de Bogotá D.C.

4.1.2 Muestra.

La muestra sujeta a investigación son todas las áreas de la empresa de software.

4.1.3 Diseño metodológico.

Tabla 4.

Proceso metodológico.

Pregunta de investigación	Objetivo	Proceso metodológico	Instrumento de recolección de la información
¿Qué documentación se debe diseñar para dar cumplimiento a los requisitos de información documentada establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015 en la	Autoevaluar el estado actual de la empresa de software con base a los requerimientos de información documentada de la NTC ISO 9001: 2015.	Lista de chequeo requisitos NTC ISO 9001: 2015, identificando los apartados de información documentada aplicable a la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Observación directa • Observación participante • Entrevistas no estandarizadas con líderes de proceso.

empresa de software?

<p>Verificar la información documentada actual de la organización conforme los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015</p>	<p>Identificación y análisis del contenido de la información documentada, a partir de la documentación existente como plan de mejora se diseña la información documentada necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de información documentada de la NTC ISO 9001: 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y análisis de documentos • Instrumentos estadísticos para la tabulación de la información.
<p>Autoevaluar el estado final de la empresa de software para estimar el grado de cumplimiento y ejecución de los requisitos de la información documentada de la NTC ISO 9001: 2015</p>	<p>Lista de chequeo requisitos NTC ISO 9001: 2015, se realiza un comparativo de cumplimiento frente a los resultados de la autoevaluación inicial.</p>	
<p>Elaborar un análisis de costo- beneficio del proyecto.</p>	<p>Análisis de costos sobre las cotizaciones de empresas de consultoría o independientes en ISO 9001: 2015, frente al desarrollo del proyecto.</p>	

Nota: Autoría propia (2019)

5 Descripción empresa de software

La empresa de software define misión, visión y valores

Misión

Somos una organización con recurso humanos altamente calificado y comprometido con la ejecución de proyectos analíticos y de procesos que permitan a la compañía de cualquier sector contar con la información necesaria en el punto de decisión.

Visión

Ser la compañía líder en Colombia en la integración de soluciones analíticas y de procesos convirtiéndonos en el aliado estratégico de nuestros Clientes y Aliados en los proyectos cuyo objetivo sea apoyar la toma efectiva de decisiones *empresariales*.

Valores

Transparencia y lealtad: respetar los acuerdos, las políticas y las normas éticas, entre otros, en cualquier interacción con nuestros clientes, proveedores, compañeros y aliados. Nuestros principios éticos son innegociables.

Disciplina y autogestión.: disciplina en la realización de las tareas asignadas (A tiempo, con calidad, en forma autónoma y de manera proactiva) en pos del cumplimiento de los objetivos personales, de trabajo y del equipo. Cumplimiento de los procesos definidos acorde a las metodologías escogidas.

Calidad: compromisos de entrega a los clientes externos e internos de soluciones integrales, eficientes y perdurables.

Compromiso: comprensión total de las necesidades del cliente externo e interno con el objetivo de entregar las soluciones respectivas acordadas sin desviaciones.

Confidencialidad: manejo de la información confidencial con la prohibición del uso de esta con terceros no autorizados.

Trabajo en equipo: realizar las labores, compromisos y objetivos definidos por el equipo, colaborando, aportando y contribuyendo al desarrollo de los mismos

Mejora continua: la búsqueda permanente de la optimización de los procesos.

5.1 Autoevaluación

Para dar cumplimiento al primer objetivo trazado se diseña y se aplica una autoevaluación de autoría propia con base en los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2015 de información documentada para determinar el cumplimiento de los requisitos de la organización, y a partir de los resultados se planteen soluciones o alternativas para que la organización cumpla con los requisitos establecidos de información documentada.

5.1.1 Resultados de la autoevaluación.

Los resultados de la autoevaluación aplicada a la organización por medio de la lista de chequeo ver (Anexo 1) del presente documento; se identifican 28 numerales (requisitos) de la norma NTC ISO 9001: 2015 que hace referencia a información documentada implementada en la organización la cual se controla y mantiene, así como el medio en que está contenida. Teniendo en cuenta la actividad económica de la organización no aplica el numeral 7.1.5.2 (a) correspondiente a la trazabilidad de las mediciones, a lo que la aplicabilidad de total de numerales sería 27.

Tabla 5

Resumen autoevaluación NTC ISO 9001: 2015 empresa de tecnología.

Capitulo	Descripción	Información documentada	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
4	Contexto de la organización	2	0	0	2
5	Liderazgo	1	0	0	1
6	Planificación	1	0	0	1
7	Apoyo	4	0	1	3
8	Operación	15	4	8	3
9	Evaluación de desempeño	3	0	0	3
10	Mejora	1	0	0	1
		27			

Nota: Autoría propia.

A continuación, se representa gráficamente el porcentaje de cumplimiento del 14,81% correspondiente al apartado 8 de operación, cumple parcialmente el 33,33% en los apartados 7 apoyo y 8 operación y un 51, 85% no cumple los cuales están distribuidos en los apartados del 4 contexto de la organización al 10 de mejora; en la figura 16. Se evidencia resultado de manera detallada de la autoevaluación por apartado.

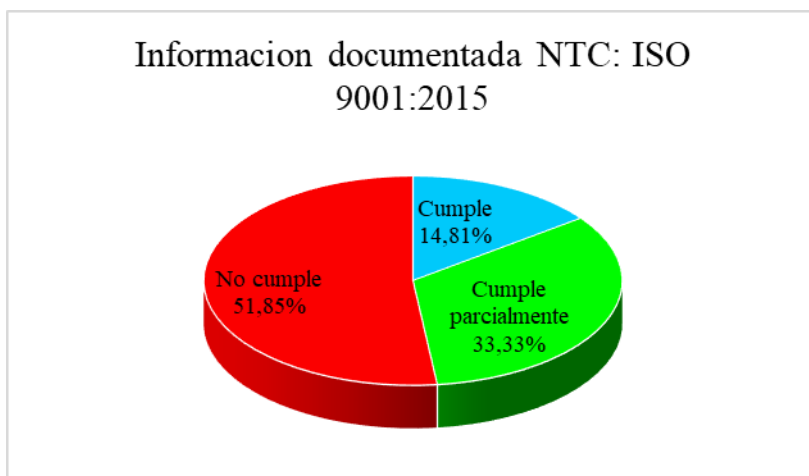


Figura 15. Resultado autoevaluación inicial información documentada. Autoría propia.

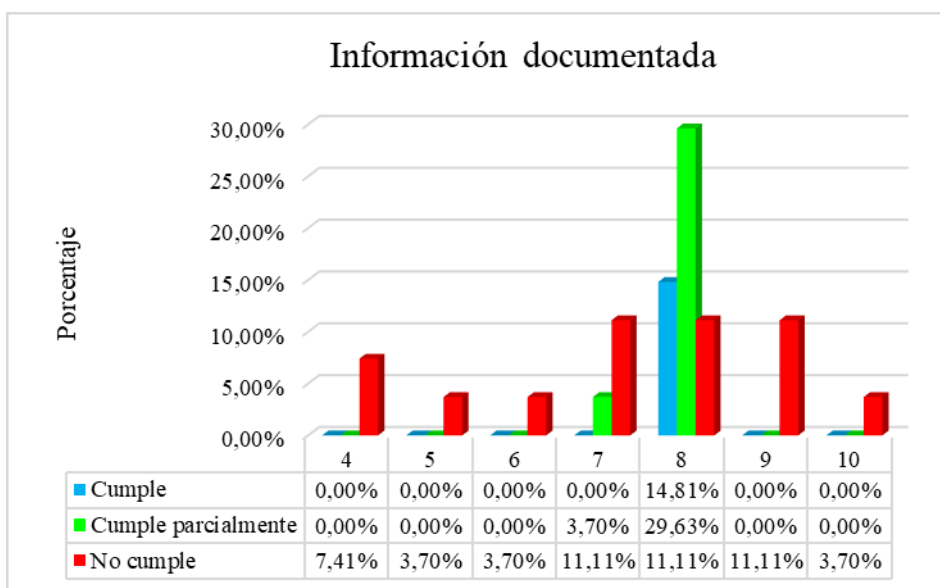


Figura 16. Resultado autoevaluación inicial por apartado. Autoría propia.

El resultado de la autoevaluación se evidencia que la organización cuenta con información documentada como soporte a algunas actividades de sus procesos, pero que no están conformes a los requerimientos de información documentada de la norma NTC ISO 9001: 2015.

5.2 Revisión de información documentada

Conforme a los resultados de la autoevaluación y para dar cumplimiento al segundo objetivo trazado se revisará los apartados de la NTC ISO 9001:2015 a lo que haga referencia de controlar y mantener la información documentada que estén conformes frente a los requisitos de la norma.

5.2.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

De acuerdo con (ICONTEC, 2015) en el numeral 4.1 la organización debe: “determinar 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 del SGC” (p.5).

Para dar cumplimiento se realiza el análisis de contexto de la organización identificado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; se evalúa la probabilidad de ocurrencia (bajo, media y baja) y la magnitud. (baja, media y alta).

		CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN																																		
		Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1	Código: GC-AN-001																																
Probabilidad de Ocurrencia	Alta		D	A	<p>OPORTUNIDADES - EXTERNA</p> <table border="1"> <tr><td>Baja</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Media</td><td></td><td></td><td>B, C</td></tr> <tr><td>Baja</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>Baja Media Alta Magnitud</p> <p>A Mercado en crecimiento en Inteligencia de Negocios y Analítica B Ampliación del portafolio de productos y servicios. C Servicios Offshore D Alianzas</p>	Baja				Media			B, C	Baja																						
	Baja																																			
Media			B, C																																	
Baja																																				
Media																																				
Baja																																				
Probabilidad de Ocurrencia	Alta		A, B, C, D	<p>DEBILIDADES - INTERNO</p> <table border="1"> <tr><td>5</td><td>B</td><td></td><td></td><td>A, C</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td><td>E</td><td>D</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>1 2 3 4 5 Magnitud de la debilidad</p> <p>A Deficiencia generación demanda B Oportunidad de mejora en los cierres de los proyectos C No existe un plan de investigación, desarrollo y capacitación D Falta de estructuración de roles y responsabilidades. E Falta disciplina operativa</p>	5	B			A, C		4						3			E	D		2						1							
	5	B				A, C																														
4																																				
3			E	D																																
2																																				
1																																				
Media																																				
Baja																																				
Probabilidad de Ocurrencia	Alta			<p>AMENAZAS - EXTERNA</p> <table border="1"> <tr><td>Baja</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Media</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Baja</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>Baja Media Alta Magnitud</p> <p>A Baja oferta de recursos técnicos B Servicios sustitutos en inteligencia de negocios y analítica C Competencia consolidada en el mercado D Situación País (Variables Macroeconómicas)</p>	Baja				Media				Baja																							
	Baja																																			
Media																																				
Baja																																				
Media																																				
Baja																																				
Probabilidad de Ocurrencia	Alta		B	C	A	<p>FORTALEZAS - INTERNA</p> <table border="1"> <tr><td>5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td>D</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>1 2 3 4 5 Magnitud de la fortaleza</p> <p>A Experiencia y conocimiento en Inteligencia de Negocios BI B Portafolio consolidado de productos y servicios C Recursos comprometidos certificados D Base instalada referenciable</p>	5						4				D		3						2						1					
	5																																			
4				D																																
3																																				
2																																				
1																																				
Media																																				
Baja																																				
Elaboró: Nombre Cargo		Revisó: Nombre Cargo		Aprobó: Nombre Cargo																																

Figura 17. Contexto de la organización. Autoría propia (2019)

5.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

De acuerdo (ICONTEC, 2015) en el numeral 4.2 la organización debe: “determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad, b) los requisitos pertinentes de

estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad y según el apartado 4.3 debe mantenerse como información documentada” (p.5).

Se realiza la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas autoría propia. Anexo (2) GC-PT-001 Partes interesadas.

5.2.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.

De acuerdo (ICONTEC, 2015), en el numeral 4.3 la organización debe:

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para establecer su alcance...el alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de calidad.” (p.6)

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1	Código: GC-AL-001
Alcance		
El sistema de gestión de calidad la empresa de Software ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. cubre los procesos necesarios en la comercialización de productos y servicios de análisis de datos de las diferentes fuentes de información disponibles de los clientes para la mejora de toma de decisiones.		
1. Historial de Cambios		
Fecha	Versión	Cambios
Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.		
Elaboro	Reviso	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

Figura 18. Alcance del sistema de gestión de calidad. Autoría propia. (2019)

5.2.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

5.2.5 Mapa de procesos.

De acuerdo (ICONTEC, 2015) en el numeral 4.4.1 la organización debe “Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación por lo que según el literal (b) debe determinar la secuencia e interacción de los procesos. (p.6).

Para dar cumplimiento realiza la identificación de los procesos de la organización y la interrelación asociado entre cada uno de ellos para la prestación del servicio.

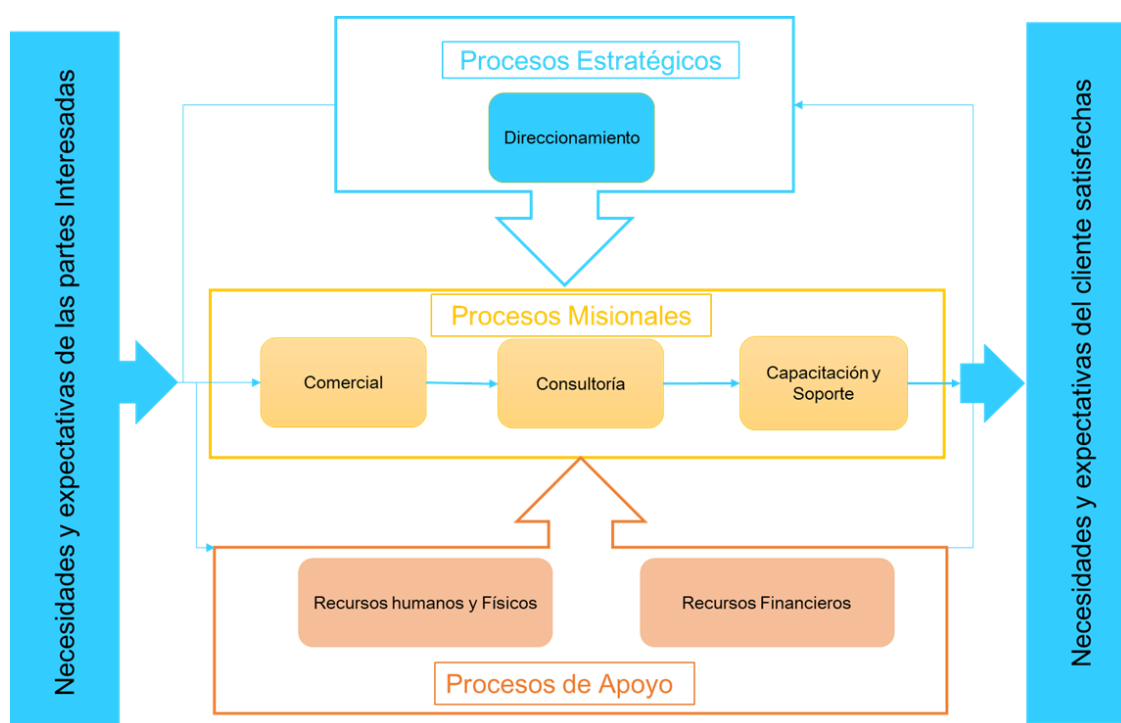


Figura 19. Mapa de Procesos. Autoría propia. (2019)

5.2.5.1 *Procesos estratégicos.* Se encuentra vinculado al proceso de direccionamiento, como el encargado de guiar los procesos misionales, mediante pautas de gestión o estrategias y los procesos de apoyo le ayudan a su desarrollo.

5.2.5.2 *Procesos misionales.*

Se encuentran de manera directa en el desarrollo de la actividad:

Comercial: proceso encargado de promocionar y comercializar los servicios de la organización, mediante la aplicación de estrategias que garanticen el contacto y el seguimiento a los clientes.

Consultoría: asesoría en el desarrollo de aplicaciones y soluciones de inteligencia de negocios del proveedor de licencias como fuente para la toma de decisiones de los clientes, su participación dentro de la actividad económica se basa en entendimiento de los requisitos, diseño de arquitectura, despliegue, entregas conformes y documentación del servicio adquirido o contratado con el cliente.

Capacitación y soporte: capacitación de los servicios del proveedor de licencias a usuarios y planes de actualización de software y el soporte del mismo.

5.2.5.3 *Procesos de apoyo.* Recursos humanos y físicos: proceso relacionado con el personal e infraestructura para una correcta gestión de recursos.

Recursos financieros: planeación, organización y control de los recursos financieros.

5.2.5.4 *Caracterización de procesos.* De acuerdo (ICONTEC, 2015) en el numeral 4.4 sistema de la calidad y sus procesos la organización debe:

Determinar, las entradas requeridas y las salidas esperadas, aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de los procesos, recursos necesarios asegurando la disponibilidad, las responsabilidades y autoridades, abordar riesgos y oportunidades, evaluar e implementar cualquier cambio. (p.6).

Para la empresa de software se manejaron 6 caracterizaciones basado en el mapa de procesos, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Tipo de proceso: estratégico, misional y apoyo
- Objetivo: es el propósito del proceso. La misión u objeto debe inspirar los indicadores.
- Responsable: función a la que se le asigna la responsabilidad del proceso y de la obtención de los resultados esperados. Para ello debe tener la capacidad de liderar, implicar y movilizar a los actores que intervienen.
- Alcance: establece la primera actividad y la última actividad
- Entradas: se tiene en cuenta si el proveedor del insumo es externo o interno.
- Actividades: descritas conforme el ciclo PHVA.

- Salidas: servicios y/o productos y las partes interesadas interna o externa.
- Requisitos legales: mandatos que deben seguirse para la prestación del servicio.
- Requisitos de los servicios y productos: Estos requisitos incluirían las especificaciones que los productos y servicios tienen que cumplir con el fin de ser legalmente aceptados para la venta.
- Requisitos de las partes interesadas: expectativas y necesidades de clientes, empleados, socios, entidades gubernamentales y proveedores (aliados).
- Gestión del riesgo: riesgos y oportunidades asociadas al proceso.
- Indicadores: permiten hacer una medición y seguimiento orientados al cumplimiento de objetivo del proceso.
- Recursos: se evalúa teniendo en cuenta las 5M (mano de obra, maquinaria, materiales, medio ambiente y método)
- Documentos asociados al proceso como lo son procedimientos, formatos y documentos externos.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 1 de 1			Código:	
NOMBRE DEL PROCESO						
TIPO DE PROCESO <input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Seguimiento y control						
OBJETIVO			ALCANCE			
RESPONSABLE						
ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDORES		INSUMO		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO		PLANEAR			
HACER						
VERIFICAR						
ACTUAR						
REQUISITOS LEGALES		REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS		REQUISITO DE LAS PARTES INTERESADAS		
INDICADORES			RECURSOS			
			Mano de Obra			
			Maquinaria			
			Materiales			
			Medio ambiente			
			Metodo			
GESTIÓN DE RIESGOS						
60	INTOLERABLE		No se tolera el riesgo, se requiere definir planes de acción.			
50	MEDIO		Se tolera el riesgo, se puede generar planes para mejorar o implementar nuevos controles.			
10	TOLERABLE		Se acepta el riesgo, no requiere plan de acción.			
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
R1			3	20	60	INTOLERABLE
R2			3	10	30	MEDIO
R3			1	10	10	TOLERABLE
TRATAMIENTO						
RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN	
R1						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
FORMATOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
DOCUMENTOS EXTERNOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
ASPECTOS AMBIENTALES			CONTROLES EXISTENTES			
PELIGROS QUE AFECTAN			CONTROLES EXISTENTES			
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN				
Elaboró	Revisó	Aprobó	SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA			
Nombre	Nombre	Nombre				
Cargo	Cargo	Cargo				

Figura 20. Formato de caracterización de procesos. Autoría propia (2019)

Las caracterizaciones se encuentran en los siguientes anexos de autoría propia.

Anexo 3. CN-CR-001 Consultoría.

Anexo 4. CS-CR-001 Capacitación y soporte.

Anexo 5. CM-CR-001 Comercial.

Anexo 6. DR-CR-001 Direccionamiento.

Anexo 7. GF-CR-001 Recursos financieros.

Anexo 8. GR-CR-001 Recursos humanos y físicos.

5.2.5.5 Riesgos y oportunidades.

De acuerdo (ICONTEC, 2015) en el numeral 4.4.1 la organización debe:

Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: f) Abordar riesgos y oportunidades y determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.1.1. Al planificar el sistema, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1. y los requisitos en el apartado 4.2., y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema pueda lograr sus resultados previstos, b) aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados, d) Lograr la mejora.

6.1.2. La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades y b) La manera de: Integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema y evaluar la eficacia de estas acciones. (p.8).

Los criterios para abordar los riesgos en la organización se definieron fue evitar, mitigar, compartir y asumir.

De otro lado la (ICONTEC, 2018) “El proceso de gestión del riesgo implica la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas a las actividades de comunicación y consulta, establecimiento del contexto y evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión, registro e informe del riesgo” (p.5). Este proceso se ilustra en la siguiente figura.

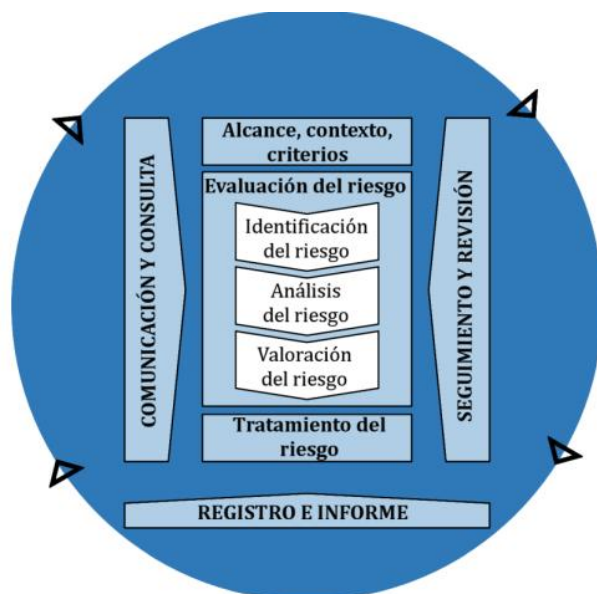


Figura 21. Proceso gestión del Riesgo. (ICONTEC, 2018)

5.2.5.5.1 *Identificación del riesgo.* Se identifican los riesgos importantes asociados a cada proceso estratégico, misional y de apoyo y que pueden afectar el logro de los objetivos del sistema de gestión de calidad de la organización. Se tienen en cuenta los componentes, causa y consecuencias.

5.2.5.5.2 *Análisis del Riesgo.* Se establece el nivel de riesgo teniendo en cuenta los siguientes criterios de probabilidad e impacto.

<i>Probabilidad</i>		
Baja	1 0% - 39%	El evento puede ocurrir entre el 0% y 39% de veces que se desarrolla la actividad
Medio	2 40%-79%	El evento puede ocurrir entre el 40% y 79% de veces que se desarrolla la actividad
Alta	3 80%-100%	El evento puede ocurrir más de 80% de veces que se desarrolla la actividad

Figura 22. Probabilidad del riesgo. Autoría propia. (2019)

		<i>Descripción</i>	<i>Financieros</i>	<i>Operacionales</i>
Grave	20	Si el hecho llegara a presentarse, tendría graves consecuencias o efectos sobre la organización.	Perdidas mayores a 5.000.000 millones.	Suspensión o interrupción de las actividades indefinidamente o por más de 10 días.
Moderado	10	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la organización.	Perdidas entre 1.000.000 y 5.000.000 millones.	Suspensión o interrupción de las actividades o reprocesos de 2 a 5 días.
Leve	5	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la organización.	Menores de 1.000.000 millones	Suspensión o interrupción de las actividades o reprocesos de 8 horas.

Figura 23. Nivel de impacto del riesgo. Autoría propia. (2019)

<i>Impacto</i>		<i>Mapa de Riesgos</i>		
Grave	20	20	40	60
Moderado	10	10	20	30
Leve	5	5	10	15
		1	2	3
		Baja	Medio	Alta
		<i>Probabilidad</i>		

Figura 24. Mapa de riesgos. Autoría propia. (2019)

5.2.5.5.3 *Evaluación de riesgos.* Se realiza la priorización de los riesgos según el criterio de la organización, se establecen los siguientes parámetros:

<i>Resultado</i>		<i>Tratamiento</i>
60	INTOLERABLE	No se tolera el riesgo, se requiere definir planes de acción
50	MEDIO	Se tolera el riesgo, se puede generar planes para mejorar o implementar nuevos controles.
10	TOLERABLE	Se acepta el riesgo, no requiere plan de acción.

Figura 25. Tratamiento del riesgo. Autoría propia (2019)

Se genera plan de acción por su prioridad al riesgo que como resultado sea “INTOLERABLE”, con el fin de mitigar su ocurrencia en la organización.

Por lo que se genera plan de acción para los riesgos intolerables de los siguientes procesos:

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
R1. Demoras en la entrega de proyecto	1. Requerimiento incompletos o ambiguos. 2. Mala planeación de tiempos y recursos. 3. Falta de acompañamiento de los clientes en el levantamiento de los requerimientos. 4. Retrasos en la especificación de los requerimientos. 5. Modificación continua de requerimientos. 6. Modificaciones incorrectas de las especificaciones. 7. Entendimiento errado de los requerimientos. 8. Desconocimiento de la lógica del negocio. 9. Errores de fuentes de información o incompatibilidad de software. 10. Riesgos del proyecto no identificados	1. Reprocesos. 2. Aumento de los costos operativos. 3. Pérdida de tiempo y recursos. 4. Pérdida de clientes, cliente inconforme.	3	20	60	INTOLERABLE
R2. Software con errores	1. Errores de programación, diseño o código. 2. Errores de documentación. 3. Incorrecta definición de requerimientos. 4. Fallas de comunicación cliente- Consultor. 5. Deficiencia en el proceso de pruebas.	1. Pérdida e insatisfacción del cliente. 2. Clientes: desconocimiento del funcionamiento. 3. Reproceso. 5. Pérdida de buena imagen del proveedor.	3	20	60	INTOLERABLE
R3. Vulnerabilidad de seguridad y confidencialidad de la información.	1. Actualizaciones o software mal intencionados. 2. Mala operación de los usuarios. 3. Daños en los datos fuentes de información.	1. Pérdida de estabilidad del Sistema. 2. Pérdida de datos y confidencialidad de la información. 3. Demandas. 4. Ajustes en el software lo que requiere de mas recursos.	3	10	30	MEDIO

TRATAMIENTO					
RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN
R1	Mitigar	1. Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades	Estudiantes ingeniería Industrial	GC-PR-002	12/10/2019
R2	Mitigar	1. Encuesta de satisfacción al cliente. 2. Procedimiento para la toma de acciones correctivas o de mejora	Estudiantes ingeniería Industrial	CN- FO-005 GC-PR-001	12/10/2019

Figura 26. Riesgos intolerables y planes de acción proceso consultoría. Autoría propia.

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
Capacitación deficiente e insuficiente	1. Inadecuada programación. 2. Inadecuada socialización y divulgación del programa de capacitación. 3. Dificultades en la disponibilidad de recursos.	1. Incumplimiento de objetivos. 2. Baja satisfacción de los clientes. 3. Errores de operación de los usuarios (des configuración de los módulos o programación)	2	10	20	MEDIO
Demoras excesivas en la reparación de defectos o errores.	1. Falta de seguimiento. 2. No hay definición de prioridad 3. Caso de difícil solución. 4. Falta de información por parte del cliente.	1. Quejas y reclamos 2. Sanciones por incumplimiento. 3. Pérdida de clientes.	3	20	60	INTOLERABLE

TRATAMIENTO					
RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN
R1					
R2	Mitigar	Procedimiento de medición de satisfacción al cliente	Estudiantes de Ingeniería Industrial	CN-PR-002	1/10/2019

Figura 27. Riesgos intolerables y planes de acción proceso capacitación y soporte. Autoría propia. (2019)

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
R1. Desmotivación del personal	1. Salarios no competitivos con el mercado. 2. Clima laboral desfavorable. 3. No hay crecimiento profesional. 4. Escasas estrategias de retención del personal. 5. Evaluación de desempeño inadecuadas 6. Capacitación deficiente para el desempeño del cargo	1. Bajo desempeño. 3. Rotación del personal con conocimiento del servicio. 4. Ausentismos del personal. 5. Acciones que indiquen negligencia o descuido (errores operacionales).	3	20	60	INTOLERABLE
R2. Inadecuada selección del personal (Outsourcing)	1. No actualización de la descripción de los perfiles. 2. No identificar las necesidades de la organización	1. Desempeño inadecuado de procesos. 2. Insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios finales. 3. Pérdida de clientes. 2. Aumento de la rotación	3	20	60	INTOLERABLE
R3. Incumplimiento de Normatividad laboral y/o comercial	1. Desconocimiento de la normatividad laboral y comercial	1. Sanciones por parte de entidades de Control.	3	10	30	MEDIO
R4. Fuga de la información confidencial propiedad de la compañía a individuos, entidades o procesos no autorizados.	1. Falta de confidencialidad por parte de los clientes interno y externos, cuyo manejo de información sensible es permanente.	1. Competencia desleal. 2. Mal ambiente laboral. 3. Acciones legales 4. Sanciones por parte de entidades de control.	3	10	30	MEDIO
R5. Infraestructura inadecuada a las labores asignadas al personal (edificio, equipos, transporte, tecnología, informática y de comunicación)	1. Falta de mantenimiento preventivo. 2. Pocas inspecciones.	1. Baja productividad. 2. Enfermedades laborales. 3. Accidentes laborales.	1	5	5	TOLERABLE
TRATAMIENTO						
RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN	
R1	Mitigar	1. Procedimiento capacitación y evaluación de desempeño.	Estudiantes de Ingeniería Industrial	GR-PR-001	1/10/2019	
R2	Mitigar	1. Procedimiento de Selección de personal.	Estudiantes de Ingeniería Industrial	GR-PR-002	1/10/2019	

Figura 28. Riesgos intolerables y planes de acción proceso recursos humanos y físicos. Autoría propia. (2019)

5.2.5.6 Indicadores de gestión. De acuerdo (ICONTEC, 2015) el apartado 4.4.1 c) la organización debe “determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos. (p.6)

De acuerdo (ICONTEC, 2015) el apartado 9 la organización debe:

9.1.1 generalidades la organización debe determinar: a) qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir, b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados válidos, c) cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición y d) cuándo se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición

Aparatado 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 (p.20).

5.2.5.6.1 Estructura del indicador. De acuerdo con la metodología del departamento administrativo de la función pública establece la estructura para la gestión de indicadores (Departamento Administrativo de la Funcion Publica, 2012).

- Nombre del proceso: identifica el nombre del proceso al cual corresponde el indicador.
- Tipo de proceso: se establece si se trata de un proceso estratégico, misional, de apoyo o seguimiento.
- Responsable: Dueño de proceso como el responsable del análisis y las acciones.

- Propósito: identifica el propósito de la medición del indicador.
- Fuente de datos: el dueño de proceso debe conocer de los datos con que se alimentara el indicador, por ejemplo: Software, resultados de encuestas, verificación de los servicios entre otros.
- Frecuencia: se determina cada cuanto tiempo se debe hacer la recolección de los datos para alimentar el indicador. Anual, semestral, trimestral o mensual.
- Tipo de indicadores:
 - Indicadores de eficacia: medición de cumplimiento de las metas referente a los planes y programas de la organización.
 - Indicadores de eficiencia: medición en relación entre los recursos y el grado de aprovechamiento de los mismos.
- Formula del indicador: fórmula matemática utilizada para el cálculo del indicador.
- Datos del indicador: datos de las variables para evaluar el indicador, meta, objetivo logrado del proceso, rango de gestión, grafica, análisis y acciones.
- Unidad de medida: magnitud de referencia para la medición, ejemplo: porcentaje, cantidades totales.

5.2.5.6.2 *Información para el análisis.*

- Meta: el valor que se espera alcance el indicador
- Gráfico: representación gráfica de los datos.
- Análisis y observaciones: consideraciones al respecto de los resultados del indicador.
- Acciones de mejora: en los casos que no se cumple con la meta, se puede plantear acciones de mejora.

FICHA DE INDICADOR																											
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01			Página 1 de 1						Código:																		
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR																											
NOMBRE DEL PROCESO			TIPO DE PROCESO			<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Seguimiento y medición																					
RESPONSABLE			NOMBRE DEL INDICADOR																								
PROPOSITO			FRECUCENCIA																								
Formula de cálculo			Definición de variables			Unidad de medida		Tipo de Indicador																			
			1. 2.			Fuente:																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Rango de Gestión</th> </tr> <tr> <th>Excelente</th> <th>Satisfactorio</th> <th>Bueno</th> <th>Aceptable</th> <th>Insatisfactorio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Superior a 90%</td> <td>81% a 90%</td> <td>71% a 80%</td> <td>41% a 70%</td> <td>Inferior a 40%</td> </tr> </tbody> </table>													Rango de Gestión					Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio	Superior a 90%	81% a 90%	71% a 80%	41% a 70%	Inferior a 40%
Rango de Gestión																											
Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio																							
Superior a 90%	81% a 90%	71% a 80%	41% a 70%	Inferior a 40%																							
2. DATOS																											
Año 2019																											
Primer semestre																											
Segundo Semestre																											
Variables	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	díc															
1																											
2																											
Semestral	#DIV/0!						#DIV/0!																				
Meta	90%						90%																				
Rango de Gestión	#DIV/0!						#DIV/0!																				
						Análisis y observaciones: Acciones de mejora:																					

Figura 29. Estructura de indicador. Autoría propia. (2019)

Se diseñan 9 fichas de indicadores de autoría propia.

Anexo 9. CM-FC-001 Medición ventas - visitas

Anexo 10. CM-FC-002 Medición de propuestas aceptadas por el cliente

Anexo 11. CN-FC-002 Medición de satisfacción del cliente

Anexo 12. CN-FC-001 Cumplimiento de requisitos o acuerdos de los proyectos

Anexo 13. CS-FC-002 Atención de casos según acuerdos ANS

Anexo 14. DR-FC-001 Cumplimiento de objetivos

Anexo 15. GF-FC-001 Rentabilidad sobre las ventas

Anexo 16. GR-FC-001 Desempeño del personal

Anexo 17. GR-FC-002 Mantenimiento de infraestructura y/o equipos

5.2.6 Política.

De acuerdo (ICONTEC, 2015) en el numeral 5.2.1 la alta dirección debe:

Implementar y mantener una política de calidad que: a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad; c) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad. (p.7).

Se diseña propuesta de política de calidad ajustándose a las necesidades de la empresa de software.

POLITICA DE CALIDAD		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1	Código: GC-PL-001

Política de Calidad

Somos una empresa comprometida en ofrecer, a partir del análisis de datos, productos y servicios de clase mundial, que cumplan con las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la satisfacción de los clientes, mediante el uso eficiente de los recursos y mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad. Gracias a la colaboración de los trabajadores que cuentan con las competencias, compromiso y valores para el cumplimiento de los requisitos del sistema.

1. Historial de Cambios

Fecha	Version	Cambios

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

Figura 30. Política de calidad. Autoría propia.

5.2.7 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

De acuerdo (ICONTEC, 2015) en el apartado 6.2.1 la organización debe:

Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos deben: a) se coherentes con la política, b) ser medibles, c) tener en cuenta los requisitos aplicables, d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente, e) ser objeto de seguimiento. (p.8).

Se diseñó propuesta de objetivos de calidad ajustándose a las necesidades de la empresa de software.

OBJETIVOS DE CALIDAD		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1	Código: GC-OB-001

Objetivos de Calidad

- Ofrecer productos y servicios de clase mundial y de calidad para atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Brindar consultoría de alto nivel de para asegurar el cumplimiento de los estándares de los productos y servicios establecidos por las partes interesadas externas lo que conlleva a la satisfacción de los clientes.
- Evaluar el desempeño y eficacia del sistema del sistema de gestión de calidad para alcanzar la mejora continua.

1. Historial de Cambios

Fecha	Versión	Cambios

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

Figura 31. Objetivos de calidad. Autoría propia.

5.2.8 Verificación de la información documentada.

De acuerdo (ICONTEC, 2015) en el apartado 7 información documentada establece:

7.5.2 Creación y actualización: la organización debe asegurarse de la identificación y descripción (ejemplo: título, fecha, autor o número de referencia), el formato y sus medios de soporte y la revisión de aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada: la información documentada requerida por el sistema y por esta norma se debe controlar para asegurarse de que esté disponible y adecuada para su uso, estar protegida adecuadamente. Para el control de la información documentada la organización debe tratar las siguientes actividades según sea: distribución, acceso, recuperación y uso, almacenamiento y preservación, control de cambios y conservación y disposición. (p.9).

5.2.8.1 Identificación. Debido a que la información encontrada en cada proceso no está codificada; para asociarla se diseña la siguiente jerarquía con el código de identificación por tipo de documento y proceso.

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Código</i>	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Código</i>
Manual de calidad	MC	Acuerdo	AC
Mapa de Procesos	MP	Curso	CU
Caracterización de proceso	CR	Requisito	RQ
Manual de cargos y funciones	MF	Política	PO
Procedimientos	PR	Organigrama	OR
Instructivos	IN	Externo	EX
Programas	PG	Encuesta	EN
Planes	PL	Objetivos	OB
Listado	LT	Partes Interesadas	PT
Formatos	FO	Ficha	FC
Matriz	MT	Perfil del Cargo	PC

Figura 32. Codificación tipo de documento. Autoría propia. (2019)

<i>Proceso</i>	<i>Código</i>
Dirección	DR
Gestión Financiera	GF
Gestión de Recursos Humanos y Físicos	GR
Comercial	CM
Consultoría	CN
Capacitación y Soporte	CS
Calidad	GC

Figura 33. Codificación por proceso. Autoría propia. (2019)

5.2.8.2 Información documentada de la organización evidenciada en la aplicación de autoevaluación inicial.

En la caracterización de los procesos se resume que en información documentada hay 50 documentos donde el 54% es documentación interna y un 46% documentación externa del proveedor de licencias que soportan algunas actividades.

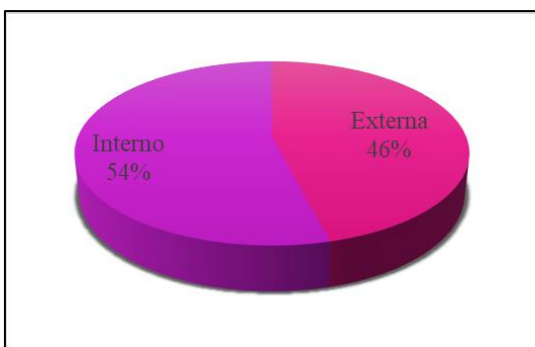


Figura 34. Información documentada interna/ externa empresa de software. Autoría propia (2019)

<i>CM- Comercial</i>		<i>GC- Gestión calidad</i>	
Tipo documento	Cantidad	Tipo documento	Cantidad
Externo	1	Organigrama	1
<i>CN- Consultoría</i>		<i>GR- Gestión de recursos humanos y físicos</i>	
Tipo documento	Cantidad	Tipo documento	Cantidad
Externo	9	Formatos	1
Formatos	4	Matriz	2
Procedimientos	1	Política	1
<i>CS- Capacitación y soporte</i>		<i>DR- Dirección</i>	
Tipo documento	Cantidad	Tipo documento	Cantidad
Acuerdo	1	Externo	2
Curso	8		
Externo	11	<i>GF- Gestión financiera</i>	
Formatos	2	Tipo documento	Cantidad
Requisito	2	Formatos	3
		Instructivos	1

Figura 35. Tipo de documentos y cantidad de información asociada a los procesos. Autoría propia. (2019)

5.2.8.3 *Formato, estructura, encabezados y pie de página.*

(López, 2015) Sugiere:

Establecer un formato y estructura común permite dar homogeneidad a los documentos y les facilita a los usuarios la labor de identificación y búsqueda de información. La estructura habitual en un documento de calidad debe ser el siguiente: portada, índice, objeto y campo de aplicación, definiciones, responsabilidades, autoridades, desarrollo, documentos y registro de referencia, anexos), también se deben identificar (mediante un título y código), identificar las partes responsables de su elaboración, revisión y aprobación y mostrar la evidencia de estas dos etapas del control del documento) e incluso indicar si se trata de una copia controlada. (p.58).

(Logo empresa)	TÍTULO DEL DOCUMENTO		
	Vigente desde: DD-MM-AAAA Versión: X	Página 1 de 2	Código: XX-XX-XXX

Figura 36. Encabezado. Autoría propia. (2019)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.		

Figura 37. Pie de página. Autoría Propia (2019)

En la revisión de la información documentada interna el 100% no está conforme a la estructura y contenidos en el caso de los procedimientos, instructivos y de manera general lo relacionado con los encabezados y/o pies de página donde permitan identificar el tipo de documento, título, código, fecha de emisión, nivel de revisión y control de cambios para los casos que aplique.

5.2.8.4 Control de información documentada. De acuerdo (ICONTEC, 2015) en el apartado 7.5.3.1 información documentada establece:

La información requerida por el sistema y por esta norma se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y adecuada para su uso, donde y cuando se necesite, b) está protegida adecuadamente (contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).

Apartado 7.5.3.2 para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según sea: a) distribución, acceso, recuperación y uso, b) almacenamiento y preservación. c) control de cambios (control de versión). d) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema se debe identificar según se adecuado y controlar. (p.12).

Para llevar el control de la información documentada interna y externa se diseña dos matrices donde se tuvieron en cuenta los aspectos como: tipo de documento, codificación, versión, estado (aprobado, anulado, obsoleto), disponibilidad de la versión vigente, responsabilidad (revisar, aprobar, conservar), almacenamiento (medio, lugar, ruta de acceso y clasificación), tiempo de retención, disposición final y acceso.

MATRIZ DE CONTROL INFORMACION DOCUMENTADA														
Página No. de identificación: EDMM-00000 Versión: 01				Página: 1 de 1						Fecha: 20/08/2022				
Código				Nombre del Documento			Responsabilidad			Disposición final				
Tipo de Documento	Código de Clasificación	Finalidad del Documento	Caracterización del Documento	Nombre del Documento	Versión	Estado	Responsabilidad de la versión vigente	Revisar	Aprobar	Conservar	MEDE	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL	ACCESO

Figura 38. Matriz de información documentada. Autoría propia. (2019)

Para la información documentada que tenía vigente la empresa de software se registra en las matrices como versión 1 y se ajustan los encabezados y pies de página, quedando a disposición de la organización la responsabilidad, el medio de almacenamiento, tiempo de retención, disposición final y acceso. (Anexo 37 y 38).

A continuación, se presenta un resumen de la información documentada registrada en la matriz de la empresa de software y autoría propia.

Autoría propia		Empresa de software	
Tipo de documento	Cantidad	Tipo de documento	Cantidad
Alcance SGC	1	Acuerdo	1
Análisis de contexto	1	Curso	9
Caracterización de proceso	6	Formatos	12
Ficha	9	Instructivos	1
Formatos	10	Matriz	1
Mapa de Procesos	1	Organigrama	1
Matriz	6	Perfil del Cargo	10
Objetivos	1	Política	1
Partes Interesadas	1	Procedimientos	1
Política	1	Requisito	2
Procedimientos	5	Total	39
Total	42		

Figura 39. Resumen matriz de información documentada interna. Autoría propia. (2019)

5.3 Autoevaluación final

Para dar cumplimiento al tercer objetivo y una vez se realiza la revisión y diseño de la información documentada con base a los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015, se aplica el formato de autoevaluación para identificar el porcentaje de cumplimiento.

5.3.1 Resultados de autoevaluación final.

Se evidencia un aumento del cumplimiento de la información documentada conforme a los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2015.

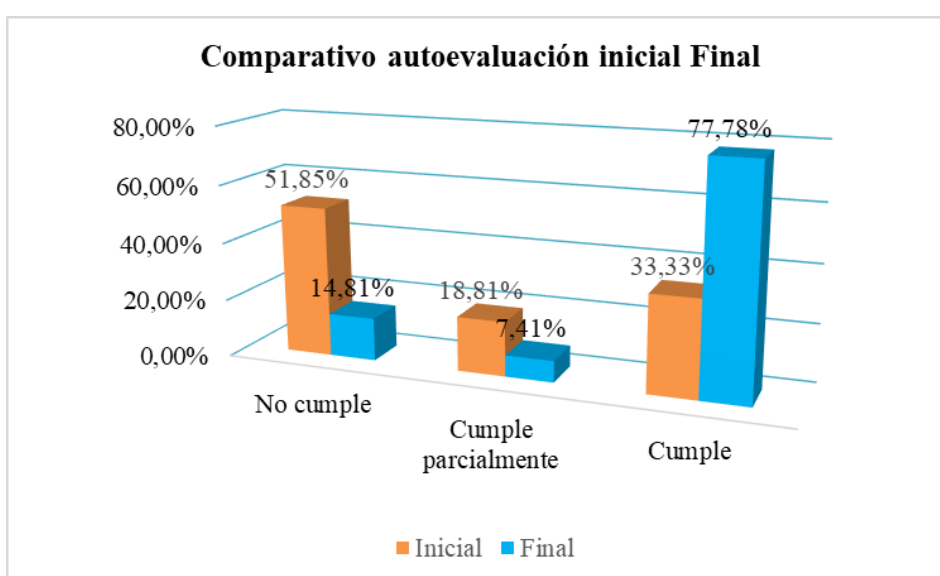


Figura 40. Comparativo porcentaje autoevaluación inicial vs Final. Autoría propia. (2019)

La siguiente figura muestra los resultados de la aplicación de la autoevaluación por apartado y su porcentaje de cumplimiento frente al porcentaje meta.

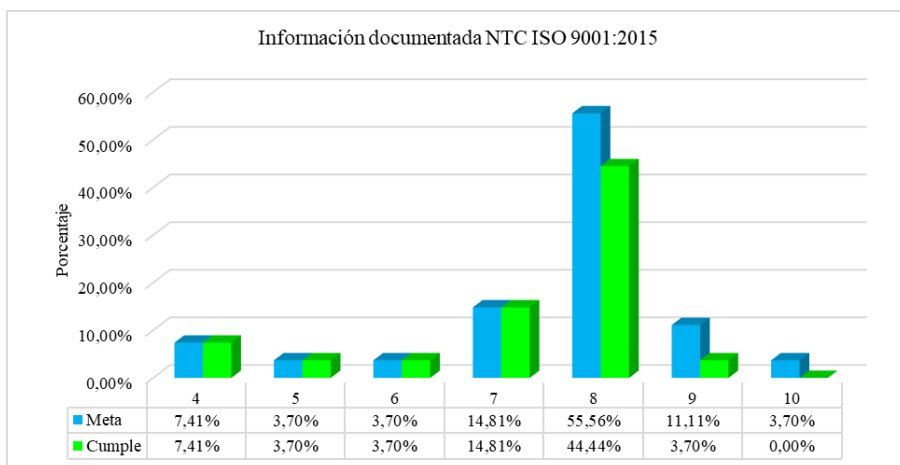


Figura 41. Resultado autoevaluación final por apartado. Autoría propia. (2019)

Del resultado de la autoevaluación final los apartados de contexto de la organización, liderazgo, planificación y apoyo tienen un cumplimiento del 100% en información documentada. Con el desarrollo del proyecto la información documentada de la NTC ISO 9001: 2015 cumple en un 77,78%, cumple parcialmente 7,41% y no cumple un 14,81%.

5.4 Evaluación costo beneficio

Para dar cumplimiento al cuarto objetivo del proyecto, se realiza la evaluación de costo beneficio del proyecto acudimos a dos cotizaciones de consultores en sistemas de gestión de calidad, evaluando solo la fase de planear en lo relacionado con la información documentada. (Anexo 40 y 41). En la siguiente figura se evidencia el comparativo de los costos; incluyendo el costo presupuestado de los estudiantes.

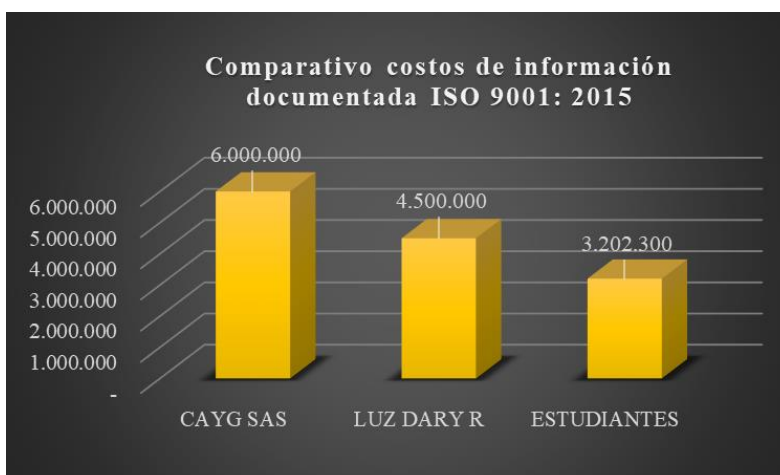


Figura 42. Comparativo costos de información documentada ISO 9001: 2015. Autoría propia. (2019)

El desarrollo del proyecto tiene un beneficio económico para la empresa de software, lo que indica que es un ahorro promedio de \$4 567 433, lo que corresponde a un 25% de una inversión para lograr certificarse en la ISO 9001: 2015, la cual según la propuesta comercial de CAYG SAS está en \$ 18 000 000.

Por otro lado, también representa un beneficio para la organización ya que antes de iniciar con la implementación del sistema de gestión, la organización debe mantener y conservar algunos documentos y registros que no se pueden valorar si se cumplen o no, sino que simplemente es de obligatorio cumplimiento. De la misma manera la norma al ser tan flexible con la documentación y como resultado de la identificación de riesgos se pudieron generar planes de acción para mitigar los riesgos y de otro lado fortalecer el sistema de gestión de calidad principalmente la planeación estratégica, en el enfoque al cliente, riesgos y oportunidades y mejora continua.

5.5 Cronograma

N°	Actividad	Año 2019											
		Jul		Ago				Sep				Oct	
	Semana	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2
1	Diseño y aplicación de Autoevaluación												
2	Revisión de la información documentada												
3	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas												
4	Mapa de procesos y caracterizaciones												
5	Diseño de la política y objetivos												
6	Diseño de para controlar y mantener la información documentada												
7	Plan de mejora riesgos inherentes												
8	Medición y seguimiento (indicadores)												
9	Aplicación autoevaluación final												
10	Análisis de costo y beneficio												

Figura 43. Cronograma de actividades. Autoría propia. (2019)

5.6 Presupuesto

Item	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
<i>Horas estudiantes</i>	852 Horas	\$ 3.250	\$ 2.769.000
<i>Transporte</i>	6	\$ 2.300	\$ 13.800
<i>Internet</i>	852	\$ 375	\$ 319.500
<i>Asesoría externa</i>	4 Horas	\$ 25.000	\$ 100.000
Total proyecto			\$ 3.202.300

Figura 44. Presupuesto del proyecto. Autoría propia. (2019)

Conclusiones

En resultado de la autoevaluación inicial permitió identificar los requisitos de información documentada que no están conforme a la norma NTC ISO 9001: 2015, por lo que da paso a hacer la verificación de la documentación frente a los apartados del sistema de gestión de calidad y diseñar propuestas de mejora que se ajusten a las necesidades de la organización y paralelamente dar cumplimiento a los requisitos de información documentada de la NTC ISO 9001: 2015.

Como resultado de la revisión de información documentada y la valoración de riesgos se establece plan de acción de mejora para los riesgos inherentes para mitigar el impacto negativo en la organización enfocados a la medición del desempeño en relación con los objetivos del sistema de gestión de calidad; que permita a la organización identificar los riesgos y establecer planes de mejora en todos los niveles de la organización y otro lado que la organización tenga claridad de la importancia controlar y mantener la información documentada como evidencia objetiva del desarrollo de la actividad económica ante un ente certificador y las partes interesadas.

Al diseñar la información documentada del sistema de gestión de calidad permite a la empresa de software dirigir los esfuerzos para lograr la certificación de la NTC ISO 9001: 2015, lo que representa una oportunidad en el mercado para atender las necesidades y expectativas de los clientes actuales y clientes futuros que dentro de sus procesos licitatorios y calificación de proveedores; quienes la certificación en calidad como uno de los ítems de cumplimiento para su participación o permanencia como proveedor de un servicio.

La inversión en un sistema de gestión de calidad, permite a las organizaciones tener la capacidad de garantizar los productos y servicios a los clientes, por lo que la iniciativa por parte de la organización y la aplicación de los conocimientos de los estudiantes de ingeniería industrial, dan bases importantes para que inicien con la implementación del sistema, el control de los procesos, cumplimiento de los objetivos organizacionales, satisfacción del cliente y mejora continua.

Recomendaciones

La empresa de software debe realizar la implementación del sistema de gestión de calidad por lo que desde la gerencia debe crear una cultura de calidad y gestión del cambio en todos los niveles de la organización. De otro lado la formación de los líderes de procesos en lo relacionado con la NTC ISO 9001: 2015, riesgos y auditoría.

La organización con la certificación de ISO 9001: 2015 al garantizar la calidad de los productos y servicios tendrán un mayor oportunidad de negocio y mejora de relaciones con el entorno empresarial, por lo que a futuro la inversión en la implementación dará respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y cobertura del mercado como lo son empresas privadas, mixtas y públicas.

La norma ISO 9001: 2015 ya que se encuentra alineada con otras normas como la de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información se pueden integrar los sistemas para una gestión más efectiva de las áreas de la organización.

Referencias

- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Diaz, M., Galindo, O., González, C., & Villegas, A. (2010). *Administración por calidad*. Colombia: Alfaomega.
- Careaga, C., & Recalde, L. (s.f). *Dirección Nacional de Contrataciones Públicas - Revista de Compras Publicas*. Obtenido de Dirección Nacional de Contrataciones Públicas - Revista de Compras Publicas: <https://www.contrataciones.gov.py/revista/certificacion-como-requisito-en-procesos-de-contratacion/>
- Cortés, J. (2017). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Departamento Administrativo de la Funcion Publica. (s.f de 10 de 2012). *Funcion Publica*. Obtenido de Funcion Publica: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/1595.pdf/6c897f03-9b26-4e10-85a7-789c9e54f5a3>
- Estrada, D. (sf de 10 de 2017). *Repository Universidad Militar*. Obtenido de Repository Universidad Militar: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17051/EstradaOrtizDianaLucia2017.pdf;jsessionid=D70DF3A2BDCC79C9E87D1AC7BA2AB01D?sequence=1#page=12&zoom=100,0,170>
- Google Maps. (11 de 10 de 2019). *Google Maps*. Obtenido de Google Maps: <https://www.google.com/maps/search/carrera+45+calle+100/@4.6850456,-74.0492472,16.25z>
- ICONTEC. (2002). *Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad*. Bogotá: ICONTEC.
- ICONTEC. (2015). *Sistemas de gestión de calidad- Requisitos*. Bogotá: ICONTEC.
- ICONTEC. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario*. Bogotá: ICONTEC.
- ICONTEC. (2018). *Gestión del riesgo directrices*. Bogotá: ICONTEC.

ISO. (11 de 09 de 2019). *ISO*. Obtenido de ISO: <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

López, P. L. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: FC Editorial.

Lopez, S. (2011). *Sistemas de calidad implantación de diferentes sistemas en la organización*. Bogotá: Ediciones la U.

Medina, J., & Cordero, N. (2010). *Gestión estratégica de la calidad*. Bogotá: Fondo de Publicaciones Universidad Sergio Arboleda.

Novoa, D., & Sánchez, L. (10 de 07 de 2018). *Repositorio Uniagustiniana*. Obtenido de Repositorio Uniagustiniana: <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/486>

Torres, J., & Rodriguez, D. (28 de 02 de 2018). *Repositorio Uniagustiniana*. Obtenido de Repositorio Uniagustiniana: <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/297>

Triviño, D. (1 de 11 de 2017). *Repositorio Institucional Universidad Distrital Francisco José de Caldas*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Distrital Francisco José de Caldas: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7321/1/Trivi%c3%b1oCastellanosDianaConstanza2017.pdf>

Anexos

Anexo 1. Autoevaluación inicial.

AUTOEVALUACIÓN NTC ISO 9001:2015	
----------------------------------	--

EMPRESA:	Empresa de Tecnología	
NOMBRE:	Yuri Marcela Jimenez Lombana	Estudiante Universitaria Uniagusthiana
NOMBRE:	Jeisson Javier Ramirez León	Estudiante Universitaria Uniagusthiana

Num_Gr	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_De	REQUISITOS "INFORMACIÓN DOCUMENTADA"			
				Cumple	Cumple parcialment	No_cumple	No_aplica
4	4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.4.1		COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO					
4.4.1		La organización debe determinar 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 Calidad					
4.4.1		La organización debe realizar seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas					
4.4.2		COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
4.4.2		La organización debe determinar, debido a si efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables					
4.4.2		a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.					
4.4.2		b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad					
4.4.2		La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.					
4.4.3		DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
4.4.3		La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, se debe considerar:					
4.4.3		a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1					
4.4.3		b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2					
4.4.3		c) Los productos y servicios de la organización.					
4.4.3		La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional sin son aplicables dentro del alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.					
4.4.3		El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubierto, y proporcionar la justificación para cualquier requisito que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	X			X	
4.4.3		La Conformidad de la norma sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de los productos servicios y el aumento de la satisfacción del cliente.					
4.4.4		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS					
4.4.4.1		La Organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos.					
4.4.4.1		La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y debe:					
4.4.4.1		a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos					
4.4.4.1		b) Determinar la secuencia e interacción de los procesos.					
4.4.4.1		c) Determinar y aplicar lo criterios y lo métodos incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores de desempeño relacionados) necesarias para asegurarse la operación eficaz y el control de procesos					
4.4.4.1		d) Determinar los recursos necesarios para los procesos y asegurarse de su disponibilidad					
4.4.4.1		e) Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos.					
4.4.4.1		f) Abordar riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1					
4.4.4.1		g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.					
4.4.4.1		h) Mejorar los procesos y sistema de gestión de la calidad.					
4.4.4.2		Cuando la sea necesario la organización debe					
4.4.4.2		a) Mantener información documentada para apoyar la operación de los procesos.	X			X	
4.4.4.2		b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.					

Num_Gr	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	Cumple	Cumple_parcialment	No_cumple	No_aplica
	5	LIDERAZGO					
	5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO					
	5.1.1	Generalidades					
	5.1.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC					
	5.1.1	a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC					
	5.1.1	b) Asegurando que se establezcan para SGC: La política de a calidad y los objetivos de calidad y que estos sean compatibles con el texto la dirección estratégica de la organización.					
	5.1.1	c) Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los proceso de negocio.					
	5.1.1	d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos					
	5.1.1	e) Asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles					
	5.1.1	f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema.					
	5.1.1	g) Asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles					
	5.1.1	h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema.					
	5.1.1	i) Promoviendo la mejora					
	5.1.1	j) Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.					
	5.1.2	Enfoque al Cliente					
	5.1.2	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:					
	5.1.2	a) Se determinan, se comprometen y cumplen coherentemente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios.					
	5.1.2	b) Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar ala conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.					
	5.1.2	c) Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.					
	5.2	POLÍTICA					
	5.2.1	Establecimiento de la política de Calidad					
	5.2.1	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que:					
	5.2.1	a) Sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica					
	5.2.1	b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad					
	5.2.1	Incluya el compromiso de:					
	5.2.1	Cumplir los requisitos aplicables					
	5.2.1	Mejora continua del SGC					
	5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad					
	5.2.2	La política de calidad debe:					
	5.2.2	a) Estar disponible y mantenerse como información documentada.	X			X	
	5.2.2	b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.					
	5.2.2	c) Estar disponible para las partes interesadas, según corresponda.					
	5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
	5.3	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles se asignen, se comuniquen y se entidad dentro de la organización.					
	5.3	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:					
	5.3	a) Asegurarse de que el sistema es conforme con los requisitos de la norma.					
	5.3	b) Asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas.					
	5.3	c) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y sobre las oportunidades de mejora.					
	5.3	d) Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización.					
	5.3	e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema.					

Num_Gen	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	Cumple	Cumple parcialment	No_cumple	No_aplica
6	6	PLANIFICACIÓN					
6	6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
		Al planificar el sistema , la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:					
6	6.1.1	a) Asegurar que el sistema pueda lograr sus resultados previstos					
6	6.1.1	b) Aumentar los efectos deseables					
6	6.1.1	c) Prevenir o reducir efectos no deseados					
6	6.1.1	d) Lograr la mejora					
6	6.1.2	La organización debe planificar					
6	6.1.2	a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades					
6	6.1.2	b) La manera de:					
6	6.1.2	1. Integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema.					
6	6.1.2	2. Evaluar la eficacia de estas acciones					
		Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.					
6	6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
		La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema					
6	6.2.1	Los objetivos de Calidad deben:					
6	6.2.1	a) Ser coherentes con la política de calidad					
6	6.2.1	b) ser medibles					
6	6.2.1	c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.					
6	6.2.1	d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.					
6	6.2.1	e) Ser objeto de seguimiento					
6	6.2.1	f) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.					
6	6.2.1	g) Actualizarse, según corresponda.					
6	6.2.1	La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de calidad	X			X	
		Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:					
6	6.2.2	a) Qué se va hacer					
6	6.2.2	b) Qué recursos se requerirán					
6	6.2.2	c) Quién será responsable					
6	6.2.2	d)Cuándo se finalizará					
6	6.2.2	e) Cómo se evaluarán los resultados					
6	6.3	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS					
		Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema, estos cambios deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática.					
6	6.3	La organización debe considerar					
6	6.3	a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias					
6	6.3	b) La integridad del sistema					
6	6.3	c) La disponibilidad de recursos.					
6	6.3	d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.					

Num. Grupos	Cap. y Num.	DESCRIPCIÓN	Inf. Doc.	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
7	7	APOYO					
7.1		RECURSOS					
7.1.1		Generalidades					
7.1.1		La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema.					
7.1.1		La organización debe considerar					
7.1.1		a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.					
7.1.1		b) Qué necesita obtener los proveedores externos.					
7.1.2		Personas					
7.1.2		La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de sus sistema y para la operación y control del sus procesos.					
7.1.3		Infraestructura					
7.1.3		La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos y servicios.					
7.1.4		Ambiente para la operación de los procesos					
7.1.4		La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.					
7.1.5		Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1		Generalidades					
7.1.5.1		La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.					
7.1.5.1		La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados					
7.1.5.1		a) Son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.					
7.1.5.1		b) Se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.					
7.1.5.1		La organización debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos.	X			X	
7.1.5.2		Trazabilidad de las mediciones					
7.1.5.2		Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o es considerada por la organización como parte fundamental para proporcionar confianza y validas de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:					
7.1.5.2		a) Calibrarse y verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con 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.					
7.1.5.2		b) Identificarse para determinar su estado.					
7.1.5.2		c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de medición.					
7.1.5.2		d) 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, y debe tomar las acciones adecuadas en caso de ser necesario.					
7.1.6		Conocimientos de la organización					
7.1.6		La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios					
7.1.6		Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la extensión necesaria.	X			X	
7.1.6		Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.					

Num. Gen.	Cap. y Num.	DESCRIPCIÓN	Inf. Doc.	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
7.2		Competencia					
7.2		La organización debe:					
7.2		a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema.					
7.2		b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación y experiencias adecuadas.					
7.2		c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluarla eficacia de las acciones tomadas.					
7.2		d) Conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.	X		X		
7.3		TOMA DE CONCIENCIA					
7.3		La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:					
7.3		a) La política de calidad					
7.3		b) Los objetivos de la calidad pertinentes					
7.3		c) Su contribución a la eficacia del sistema, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño.					
7.3		d) Las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad.					
7.4		COMUNICACIÓN					
7.4		La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema que incluyan					
7.4		a) Qué comunicar					
7.4		b) Cuando comunicar					
7.4		c) A quién comunicar					
7.4		d) Cómo comunicar					
7.4		e) Quién comunica					
7.5		INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1		Generalidades					
7.5.1		El sistema de la organización debe incluir:					
7.5.1		a) La información documentada requerida por esta Norma					
7.5.1		b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema.					
7.5.2		Creación y actualización					
7.5.2		Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de:					
7.5.2		a) La identificación y descripción (ejemplo: Título, fecha, autor o número de referencia),					
7.5.2		b) El formato (ejemplo: idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (papel, electrónico)					
7.5.2		c) La revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.					
7.5.3		Control de información documentada					
7.5.3.1		La información documentada requerida por el sistema y por esta Norma se debe controlar para asegurarse de que:					
7.5.3.1		a) Este disponible y adecuada para su uso, dónde y cuando se necesite;					
7.5.3.1		b) Ese protegida adecuadamente (contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)					
7.5.3.2		Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según sea:					
7.5.3.2		a) Distribución, acceso, recuperación y uso,					
7.5.3.2		b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.					
7.5.3.2		c) Control de cambios (control de revisión)					
7.5.3.2		d) Conservación y disposición					
7.5.3.2		La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema se debe identificar según sea adecuado y controlar.					
7.5.3.2		La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.	X			X	

Num. Grp	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	Cumple	Cumple_parcialment	No_cumple	No_aplica
8	8	OPERACIÓN					
8.1		PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
8.1		La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:					
8.1		a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8.1		b) El establecimiento de criterios para: 1. Los procesos. 2. La aceptación de los productos y servicios.					
8.1		c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios.					
8.1		d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.					
8.1		e) La determinación, mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1. Confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	X		X		
8.1		El elemento de salida de esta planificación debe ser adecuado para las operaciones de la organización.					
8.1		La organización debe controlar los cambios planificados y revisar la consecuencias de los cambios previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.					
8.1		La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)					
8.2		REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1		Comunicación con el cliente					
8.2.1		La comunicación con el cliente debe incluir					
8.2.1		a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios,					
8.2.1		b) La atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los					
8.2.1		c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;					
8.2.1		d) Manipular o controlar las propiedades del cliente.					
8.2.1		e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.					
8.2.2		Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios					
8.2.2		Cuando se determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:					
8.2.2		a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo 1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable. 2. Aquellos considerados necesarios por la organización.					
8.2.2		b) La organización puede cumplir las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.					
8.2.3		Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios					
8.2.3.1		La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:					
8.2.3.1		a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.					
8.2.3.1		b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero no necesarios para el uso específicas o para el uso previsto, cuando sea conocido:					
8.2.3.1		c) Los requisitos especificados por la organización.					
8.2.3.1		d) Los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios.					
8.2.3.1		e) Las diferentes existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.					
8.2.3.1		La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido los expresados previamente.					
8.2.3.1		La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.					
8.2.3.2		La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	X		X		
8.2.3.2		a) Sobre los resultados de revisión					
8.2.3.2		b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.					
8.2.4		Cambios de los requisitos para los productos y servicios					
8.2.4		La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada y que las personas correspondientes sean consientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios.	X		X		

Num_Gen	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	Cumple	Cumple parcialmente	No_cumpla	No_aplica
8.3		DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1		Generalidades					
8.3.1		La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior producción y prestación de servicios.					
8.3.2		Planificación del diseño y desarrollo					
8.3.2		Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe :					
8.3.2		a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo					
8.3.2		b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.					
8.3.2		c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo,					
8.3.2		d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo					
8.3.2		e) Las necesidades de recursos internos externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.					
8.3.2		f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas implicadas en el proceso de diseño y desarrollo.					
8.3.2		g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso del diseño y desarrollo					
8.3.2		h) Los requisitos para la posterior producción de productos y prestación de servicios.					
8.3.2		i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.					
8.3.2		j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	X	X			
8.3.3		Entradas para el diseño y desarrollo					
8.3.3		La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar. La organización debe:					
8.3.3		a) Los requisitos funcionales y de desempeño					
8.3.3		b) La información proveniente de la actividades de diseño y desarrollo previas similares;					
8.3.3		c) Los requisitos legales y reglamentarios					
8.3.3		d) Normas y códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;					
8.3.3		e) Las consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de los productos y servicios.					
8.3.3		Las entradas debe ser adecuadas para el diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades.					
8.3.3		Deben resolverse las entradas del diseño y desarrollo contradictorios.					
8.3.3		La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	X	X			
8.3.4		Controles de diseño y desarrollo					
8.3.4		La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:					
8.3.4		a) Los resultados a lograr están definidos;					
8.3.4		b) Las revisiones se realizan para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos					
8.3.4		c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas					
8.3.4		d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto					
8.3.4		e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación					
8.3.4		f) se conserva la información documentada de estas actividades.	X	X			

Num_Gr	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	Cumple	Cumple parcialmente	No_cumple	No_aplica
8.3.5		Salidas del diseño y desarrollo					
8.3.5		La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo					
8.3.5		a) cumplen los requisitos de las entradas					
8.3.5		b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;					
8.3.5		c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;					
8.3.5		d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.					
8.3.5		La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	X	X			
8.3.6		Cambios del diseño y desarrollo					
8.3.6		La organización debe identificar, revisar y controlar 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.					
8.3.6		La organización debe conservar la información documentada sobre:	X		X		
8.3.6		a) los cambios del diseño y desarrollo;					
8.3.6		b) los resultados de las revisiones;					
8.3.6		c) la autorización de los cambios;					
8.3.6		d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.					
8.4		Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente					
8.4.1		Generalidades					
8.4.1		La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.					
8.4.1		La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:					
8.4.1		a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;					
8.4.1		b) los productos y servicio son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;					
8.4.1		c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.					
8.4.1		La organización debe determinar y aplicar 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. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	X		X		
8.4.2		Tipo y alcance del control					
8.4.2		La organización debe asegurarse 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.					
8.4.2		La organización debe:					
8.4.2		a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;					
8.4.2		b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;					
8.4.2		c) tener en consideración:					
8.4.2		1) 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;					
8.4.2		2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;					
8.4.2		d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.					

Num_Gr	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	Cumple	Cumple parcialment	No_cumple	No_aplica
8.4.3		Información para los proveedores externos					
8.4.3		La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.					
8.4.3		La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:					
8.4.3		a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;					
8.4.3		b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipos; 3) la liberación de productos y servicios;					
8.4.3		c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;					
8.4.3		d) las interacciones del proveedor externo con la organización;					
8.4.3		e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;					
8.4.3		f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.					
8.5		Producción y provisión del servicio					
8.5.1		Control de la producción y de la provisión del servicio					
8.5.1		La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.					
8.5.1		Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:					
8.5.1		a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar. 2) los resultados a alcanzar;	X	X			
8.5.1		b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;					
8.5.1		c) la implementación de 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;					
8.5.1		d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;					
8.5.1		e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;					
8.5.1		f) la 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;					
8.5.1		g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;					
8.5.1		h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.					
8.5.2		Identificación y trazabilidad					
8.5.2		La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.					
8.5.2		La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.					
8.5.2		La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	X	X			
8.5.3		Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
8.5.3		La organización debe cuidar 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.					
8.5.3		La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.					
8.5.3		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, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	X			X	
8.5.4		Preservación					
8.5.4		La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.					
8.5.5		Actividades posteriores a la entrega					
8.5.5		La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.					
8.5.5		Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:					
8.5.5		a) los requisitos legales y reglamentarios;					
8.5.5		b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;					
8.5.5		c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;					
8.5.5		d) los requisitos del cliente;					
8.5.5		e) la retroalimentación del cliente.					

Num_Gen	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	Cumple	Cumple parcialment	No_cumpla	No_aplica
8	8.5.6	Control de los cambios					
		La organización debe revisar y controlar 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.					
8	8.5.6	La organización debe conservar 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.	X			X	
8	8.6	Liberación de los productos y servicios					
		La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.					
8	8.6	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.					
8	8.6	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:	X		X		
8	8.6	a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;					
8	8.6	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.					
8	8.7	Control de las salidas no conformes					
		La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.					
8	8.7.1	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.					
8	8.7.1	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:					
8	8.7.1	a) corrección;					
8	8.7.1	b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;					
8	8.7.1	c) información al cliente;					
8	8.7.1	d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.					
8	8.7.1	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.					
8	8.7.2	La organización debe conservar la información documentada que:	X			X	
8	8.7.2	a) describa la no conformidad;					
8	8.7.2	b) describa las acciones tomadas;					
8	8.7.2	c) describa todas las concesiones obtenidas;					
8	8.7.2	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.					

Num_Gen	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	Cumple	Cumple parcialment	No_cumple	No_aplica
9	9	EVALUACION DE DESEMPEÑO					
9.1		Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
9.1.1		Generalidades					
9.1.1		La organización debe determinar:					
9.1.1		a) qué necesita seguimiento y medición;					
9.1.1		b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;					
9.1.1		c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;					
9.1.1		d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.					
9.1.1		La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.					
9.1.1		La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	X			X	
9.1.2		Satisfacción del cliente					
9.1.2		La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.					
9.1.3		Análisis y evaluación					
9.1.3		La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.					
9.1.3		Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:					
9.1.3		a) la conformidad de los productos y servicios;					
9.1.3		b) el grado de satisfacción del cliente;					
9.1.3		c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;					
9.1.3		d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;					
9.1.3		e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;					
9.1.3		f) el desempeño de los proveedores externos;					
9.1.3		g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.					
9.2		Auditoria Interna					
9.2.1		La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:					
9.2.1		a) es conforme con:					
9.2.1		1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;					
9.2.1		2) los requisitos de esta Norma internacional;					
9.2.1		b) se implementa y mantiene eficazmente.					
9.2.2		La organización debe:					
9.2.2		a) planificar, establecer, implementar y mantener 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;					
9.2.2		b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;					
9.2.2		c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la					
9.2.2		d) imparcialidad del proceso de auditoría;					
9.2.2		e) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;					
9.2.2		f) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;					
9.2.2		g) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	X			X	
9.3		Revisión por la dirección					
9.3.1		Generalidades					
9.3.1		La alta dirección debe revisar 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.					
9.3.2		Entradas de la revisión por la dirección					
9.3.2		La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:					
9.3.2		a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;					
9.3.2		b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;					
9.3.2		c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:					
9.3.2		1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;					
9.3.2		2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;					
9.3.2		3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;					
9.3.2		4) las no conformidades y acciones correctivas;					
9.3.2		5) los resultados de seguimiento y medición;					
9.3.2		6) los resultados de las auditorías;					
9.3.2		7) el desempeño de los proveedores externos;					
9.3.2		d) la adecuación de los recursos;					
9.3.2		e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);					
9.3.2		f) las oportunidades de mejora.					
9.3.3		Salidas de la revisión por la dirección					
9.3.3		Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:					
9.3.3		a) las oportunidades de mejora;					
9.3.3		b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;					
9.3.3		c) las necesidades de recursos.					
9.3.3		La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	X			X	

Num_Gr	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	Cumple	Cumple parcialmente	No_cumple	No_aplica
10	10	MEJORA					
10	10.1	Generalidades					
		La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.					
10	10.1	Estas deben incluir:					
10	10.1	a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;					
10	10.1	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;					
10	10.1	c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.					
10	10.2	No conformidad y acción correctiva					
		Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:					
10	10.2.1	a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;					
10	10.2.1	b) 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, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;					
10	10.2.1	c) implementar cualquier acción necesaria;					
10	10.2.1	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;					
10	10.2.1	e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y					
10	10.2.1	f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.,					
10	10.2.1	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.					
10	10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia de:	X			X	
10	10.2.2	a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;					
10	10.2.2	b) los resultados de cualquier acción correctiva.					
10	10.3	Mejora continua					
10	10.3	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.					
10	10.3	La organización debe considerar 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.					

Anexo 2. GC-PT-001 Partes interesadas

PARTES INTERESADAS		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 4	Código: GC-PT-001
1. Partes interesadas internas		
PARTES INTERESADAS INTERNAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	DIRECTRICES
Socios o accionistas: persona natural o jurídica que cuenta con la participación dentro de una organización al ser propietaria de una o más acciones dentro de la misma.	Utilidad Neta	Garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos basados en la mejora continua.
JD: Personas natural que es elegida por los socios o accionistas de la empresa para representar sus intereses	Crecimiento Ventas	
	Crecimiento Market Share	
	Cartera	
	Utilidad Operacional	
Empleados al Servicio de la compañía	Formación personal y profesional	Cumplimiento de las obligaciones laborales. Garantizando capacitación en todos de acuerdo a los requisitos del SGC. los niveles de la organización para el crecimiento profesional y personal de nuestros
	Clima organizacional adecuado	
	Requisitos del SGC	
	Crecimiento profesional	
	Cumplimiento con la Remuneración.	
<small>Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.</small>		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PARTES INTERESADAS		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 2 de 4	Código: GC-PT-001

2. Partes interesadas externas

+	PARTES INTERESADAS EXTERNAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	DIRECTRICES
	Cliente: persona natural o jurídica a quien se le ha suministrado un producto o servicio.	Cumplimiento de los requisitos pactados	Comprensión total de las necesidades y expectativas de nuestros clientes con el objetivo de entregar las soluciones respectivas acordadas sin desviaciones
		Soluciones integrales	
		Reserva de la información y políticas de protección de datos.	
		Innovación y creatividad	
		Precios competitivos en el mercado nacional	
	Entidades de Vigilancia y control: empresas que tienen requisitos legales que los productos o servicios deben cumplir. - Ministerio de trabajo - Ministerio de Salud y protección social	Cumplimiento en el marco normativo de cada entidad de control. Transparencia en el manejo de los recursos y los procesos.	Garantizar el cumplimiento normativo, el manejo adecuado de la información y los recursos.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

PARTES INTERESADAS		
	Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 3 de 4 Código: GC-PT-001
- DIAN - Cámara de comercio. - UGPP - Ministerio de tecnologías y las comunicaciones. - Superintendencia de industria y comercio	Información confiable y actualizada de Nómina.	
	Información completa y disponible cuando sea requerida.	
Competencia: Persona natural o jurídica que desempeña un objeto similar o igual a la empresa.	Competitividad	Colaboración, competencia leal y cobertura del portafolio de en Colombia.
	Requerimientos del mercado, satisfacción de necesidades y expectativas	
Proveedores y Aliados: Persona o empresa encarga de abastecer con sus artículos o servicios.	Obtener más participación y posicionamiento en el mercado.	Cumplimiento de los acuerdos vigentes que rijan los productos y servicios. Proteger la privacidad de la información.
	Cumplimiento de pagos	
	Seguridad de la información	
	Alineado con políticas, código de ética, visión y misión.	
	Relaciones mutuamente beneficiosas	
	Utilizar los productos y servicio conforme a la documentación e instrucciones impartidas.	
Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

Anexo 3. Caracterización CN-CR-001 consultoría

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 1 de 1			Código: CM-CR-001	
NOMBRE DEL PROCESO		Comercial				
TIPO DE PROCESO		<input type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Seguimiento y control				
OBJETIVO		ALCANCE Promocionar y comercializar los servicios de la organización, mediante la aplicación de estrategias que garanticen el contacto y seguimiento a los clientes conforme a las necesidades y expectativas. Aplica a todos los miembros del proceso comercial y administrativo, que participen en la consolidación de la marca y la búsqueda de nuevos clientes.				
RESPONSABLE		Confidencial				
ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDORES		INSUMO		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO		PLANEAR			
Ejecutivo comercial		Información de eventos a nivel nacional	Organizar la participación de eventos.	Información de eventos y recursos necesarios para participar	Gerente General y Ejecutivos comerciales	Organizador del evento
	Empresa proveedora de licencias, competencia	Actualizaciones o novedades de la empresa proveedora de licencias, información de servicios en el mercado.	Identificar, diseñar y actualizar la publicidad.	Promoción del servicio	Gerente General y Ejecutivos comerciales	Cliente
Ejecutivo comercial		Necesidades del servicio	Identificar oportunidades de nuevos clientes.	Viabilidad comercial y segmentación del mercado	Gerente General y Ejecutivos comerciales	
Gerente General		Históricos de ventas y objetivos	Establecer metas	Metas de ventas asignadas	Ejecutivo comercial	
HACER						
Ejecutivo comercial	Fuentes de comunicación (Revistas, directorios)	Viabilidad comercial y segmentación del mercado, publicidad, directorios	Generación de demandas u oportunidades.	Base de datos de prospectos Estudio de mercado	Gerente General, Ejecutivo comercial	
Gerente General, Ejecutivo comercial, Director administrativo	Empresa proveedora de licencias	Recursos Necesarios para participar en eventos y/o promoción del servicio	Solicitar elaboración de publicidad	Material publicitario de la compañía (Pendones, accesorios etc.)	Gerente General, Ejecutivo comercial	
Ejecutivo comercial	Empresa proveedora de licencias	Actualizaciones o novedades de Empresa proveedora de licencias, información de servicios en el mercado.	Actualizar el portafolio de servicio en los diferentes medios de comunicación.	Páginas web, medios de comunicación, publicidad folletos y portafolio.	Gerente General, Ejecutivo comercial	Cliente
Ejecutivo comercial		Información de clientes potenciales. Estudio de mercado	Agentamiento de citas con el cliente.	Retroalimentación de visitas, identificación de necesidades de los clientes	Ejecutiva de Mercadeo	
Ejecutivo comercial	Cliente	Licitación o solicitud del cliente	Realizar la propuesta comercial	Propuesta comercial y documentación anexa.		Cliente
Ejecutivo comercial, Auxiliar administrativo y contable		Orden de servicio o contrato	Gestión de Facturación y recaudo	Factura y seguimiento de pago según los acuerdos	Ejecutivo comercial	Cliente
	Cliente	Identificación de nuevas necesidades, ajustes y mantenimiento. Vencimiento de licencia Solicitud de capacitaciones.	Servicio Pos Venta	Nuevas necesidades, Actualización de versión o Licencia	Ejecutivo comercial, Consultores	Cliente
Ejecutivo comercial		Información de gestión de ventas reales.	Elaborar informe mensual de ventas y gestión de prospectos	Informe mensual	Gerente General	
VERIFICAR						
Ejecutivo comercial		Informe mensual	Verificar el cumplimiento de ventas	Medición y análisis de las ventas	Gerente General, Ejecutivo comercial	
	Cliente	Encuesta de satisfacción al cliente.	Evaluar la percepción del cliente	Medición de la percepción del cliente	Gerente General, Ejecutivo comercial, consultores,	
ACTUAR						
Gerente General, Ejecutivo de mercadeo y Ejecutivo comercial		Medición de la percepción del cliente, Análisis histórico y comportamiento del mercado	Tomar acciones con base a los resultados de las ventas y retroalimentación del cliente.	Nuevas estrategias de comercialización	Ejecutivo de mercadeo y Ejecutivo de ventas	
Ejecutivo de Mercadeo		Medición y análisis de ventas y percepción del cliente.	Toma de acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades	Documentación de acciones y riesgos identificados	Gerente General, Ejecutivo de mercadeo y Ejecutivo comercial	

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITO DE LAS PARTES INTERESADAS
1- Ley 1581 de 2012 Política de tratamiento de datos personales 2- Ley 1150 de contratación 3- Código de comercio 4- La información de precios se considerará como Información Confidencial de la empresa proveedora de licencias Sariaf del cliente.	1- Las tarifas de Soporte para cualquier período de renovación están sujetas a aumento siempre que (i) Empresa proveedora de licencias comunique al Cliente dicho aumento al menos sesenta (60) días antes del final del Período de Soporte en curso y (ii) el aumento no exceda cinco por ciento (5%) de las tarifas de Soporte para el período en curso. 2- Garantía de 90 días contados desde la fecha de entrega. (Período de garantía). 3- Cumplimiento de la vigencia del contrato, valor de licenciamiento, soporte y formas de pago.	Cientes 1- Cumplimiento de las actividades contratadas y en los tiempos establecidos. 2- Garantía de 90 días contados desde la fecha de entrega. (Período de garantía). 4- Cumplimiento de la vigencia del contrato, valor de licenciamiento, soporte y formas de pago. 6- Confidencialidad y derechos de autor. 7- Advertir, presentar e implementar alternativas para la solución de los problemas, fallas y errores. Socios: 1- Crecimiento ventas Proveedores: 1- Alineado con políticas, código de ética, visión y misión, 2- Utilizar los servicios y servicio conforme las documentación e instrucciones impartidas. Competencia: 1- Competencia leal entre partners

INDICADORES	RECURSOS
CM-FC-001 MEDICION VENTAS - VISITAS CM-FC-002 MEDICION DE PROPUESTAS ACEPTADAS POR EL CLIENTE	Mano de Obra Ejecutivo comercial, Ejecutivo de mercadeo Maquinaria Equipos de computo, sistemas de información, Servidores, Hardware, Software actualizados e internet. Materiales Folletos, catálogos, muestras del servicio, catálogos. Medio ambiente Infraestructura adecuada, espacio físico confortable y ergonómico. Metodo Investigación de mercados, entrevistas

GESTIÓN DE RIESGOS

60	INTOLERABLE	No se tolera el riesgo, se requiere definir planes de acción
50	MEDIO	Se tolera el riesgo, se puede generar planes para mejorar o implementar nuevos controles.
10	TOLERABLE	Se acepta el riesgo, no requiere plan de acción.

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
R1. Falta implementar estrategias de mercadeo	1. No tener definida una técnica específica de obtención de datos. 2. No analizar de forma adecuada la información obtenida. 3. Falta de información	1. Desconocimiento del mercado. 2. Dejar de percibir ingresos.	3	10	30	MEDIO
R2. Venta a clientes no autorizados	1. Información incorrecta de parte del proveedor o de algún miembro de la organización. 2. No seguir el protocolo de aprobación de un cliente nuevo.	1. Competencia desleal (Demandas) 2. Pérdida de cliente.	1	20	20	MEDIO
R3. Definición inadecuada de clientes potenciales o posibles clientes	1. No se definen estrategias de Mercadeo. (objetivos, frecuencia, medios, segmentación)	1. Bajo rendimiento comercial. 2. Dificultades para comercializar el	2	20	40	MEDIO

TRATAMIENTO

RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN
R1					
R2					
R3					

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	1-oct-19	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN AL CLIENTE

FORMATOS ASOCIADOS AL PROCESO

VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	1-oct-19	ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE
1	1-oct-19	MATRIZ TABULACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
1	1-oct-19	MEDICIÓN VENTAS - VISITAS
1	1-oct-19	MEDICIÓN DE PROPUESTAS ACEPTADAS POR EL CLIENTE
1	1-oct-19	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

DOCUMENTOS EXTERNOS ASOCIADOS AL PROCESO

VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
N/A	1-abr-19	QUILA SPANISH ENGLISH "CONTRATO DE LICENCIA DE USUARIO EMPRESA PROVEEDORA DE LICENCIAS"

ASPECTOS AMBIENTALES

CONTROLES EXISTENTES

PELIGROS QUE AFECTAN

CONTROLES EXISTENTES

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó	
Nombre	Nombre	Nombre	SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA
Cargo	Cargo	Cargo	

Anexo 4. Caracterización CS-CR-001 capacitación y soporte

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
Vigente desde: 01-10-2019		Página 1 de 1			Código: CS-CR-001	
Versión: 01						
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación y soporte.					
TIPO DE PROCESO	<input type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Seguimiento y control					
OBJETIVO	Dirigir, diseñar planes y estrategias que busquen contribuir al cumplimiento de los objetivos en Capacitación y soporte del portafolio de servicios de la organización.			ALCANCE		
RESPONSABLE	Confidencial			Aplica a todos los miembros de la organización que participe en el proceso de capacitación y soporte sobre el portafolio de servicios de la organización.		
ENTRADAS		INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDORES				SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO					
CAPACITACIÓN						
PLANEAR						
Comercial y/o Consultor	Cliente	Contratación u orden de servicio	Definir los requisitos de logística y plan para el desarrollo de la capacitación según la necesidad del cliente o la organización referente al manejo de las aplicaciones.	Requisitos de logística para el desarrollo del curso y Material de apoyo (cursos)	Comercial y Consultor	Cliente
HACER						
Qlik		Anuncios en la página de Qlik	Revisar actualizaciones de Qlik (Versiones, nuevas funcionalidades).	Actualización de Material de apoyo e información para el cliente y actualizaciones de versiones.	Consultores	Cliente
Qlik		Estándares de formación en el portafolio de Qlik	Estructuración de contenidos de capacitación.	Documentación de cursos	Consultores	Cliente
Qlik	Cliente	Necesidad del cliente según el servicio adquirido	Organizar evento (grupal, individual, selección de participantes, logística del evento y recursos).	Realización del curso y certificación de asistencia	Consultores	Cliente
VERIFICAR						
	Cliente	Encuesta de evaluación de capacitación	Evaluación y seguimiento Determinar el aprendizaje logrado en aspectos de efectividad de la capacitación, coordinación y calidad de la capacitación.	Medición de la satisfacción	Gerente General	
ACTUAR						
	Cliente	Medición de la satisfacción	Toma de acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades	Documentación e implementación de las acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades.	Gerente General	
SOPORTE						
PLANEAR						
	Cliente	Casos de Clientes en el portal, contrato.	Definir actividades para resolver la atención de casos, que sean descubiertos por los usuarios durante la ejecución de desarrollo, operación o mantenimiento (actualización)	ANS de Soporte	Proveedor Licencias	Cliente
HACER						
Consultor	Cliente	Casos de Clientes en el portal, contrato	Atención al caso según ANS Parnet y Qlik.	Asignar responsable del caso.	Consultor	Cliente
	Cliente	Casos de Clientes en el portal	Determinar las causas que lo generan y clasificar la severidad	Alternativas de solución o escalar según severidad		Cliente, proveedor licencias
Consultor	Proveedor Licencias	Alternativa de Solución, actualización de licencia.	Solicitud disponibilidad del cliente para atención.	Atención al caso, documentación y/o evidencia.		Cliente
	Proveedor Licencias	Conformidad de Solución del Cliente	Cierre de caso	Encuesta de Satisfacción y/o conformidad de la gestión		Cliente
VERIFICAR						
	Cliente	Medición de la encuesta	Efectividad de atención y gestión de los casos según los ANS	Medición de ANS		Cliente, Qlik
ACTUAR						
Consultor		Resultado de Medición de ANS	Toma de acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades	Documentación e implementación de las acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades.	Gerente General	Qlik

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITO DE LAS PARTES INTERESADAS				
1. Ley 1581 de 2012 Política de tratamiento de datos personales 2. Confidencialidad (Las obligaciones de cada una de las Partes relativas a la confidencialidad continuarán por un plazo de cinco (tres (3) años después de la terminación de este Contrato) o la establecida por el cliente.	1. Soporte según el ANS por cliente y política de soporte de Qlik. 2. Actualizaciones, acceso a portal de soporte y herramientas de autoservicio. 3. Advertir, presentar e implementar alternativas para la solución de los problemas, fallas y errores.	Cientes: 1. Renovación de la licencia automáticamente por periodos de Soporte anuales adicionales a menos que el cliente comunique a Qlik por escrito la no renovación al menos cuarenta y cinco (45) días antes del final del período de Soporte vigente. 2. Dar soporte remoto a las licencias de Qlik, mantenimiento y solución de los problemas, fallas y errores que se presenten durante la normal ejecución y uso del cliente conforme a la propuesta o contrato y política de soporte de Qlik. 3. Actualizaciones, acceso a portal de soporte y herramientas de autoservicio. 4. Advertir, presentar e implementar alternativas para la solución de los problemas, fallas y errores. Proveedor: 1. Utilizar los servicios conforme las documentación e instrucciones impartidas, Alineado con políticas, código de ética, visión, misión y buena imagen corporativa.				
INDICADORES		RECURSOS				
CS-FC-001 ATENCION DE CASOS SEGÚN ACUERDOS DE LA ANS		Mano de Obra	Consultor por ciudad o qlik			
		Maquinaria	Computador por usuario a entrenar. Instalación de aplicativo QlikView Desktop o QlikSense Desktop según aplique. Acceso a internet.			
		Materiales	Marcadores, tablero. Material de apoyo.			
		Medio ambiente	Infraestructura adecuada, espacio físico confortable y ergonómico			
		Metodo	Capacitación: Abstracta (Expresión verbal, uso de tablero), Concreta (Material Visual, instrucción programada, Asignación de Roles, Demostración), encuestas			
GESTIÓN DE RIESGOS						
60	INTOLERABLE	No se tolera el riesgo, se requiere definir planes de acción				
50	MEDIO	Se tolera el riesgo, se puede generar planes para mejorar o implementar nuevos controles.				
10	TOLERABLE	Se acepta el riesgo, no requiere plan de acción.				
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
Capacitación deficiente e insuficiente	1. Inadecuada programación. 2. Inadecuada socialización y divulgación del programa de capacitación. 3. Dificultades en la disponibilidad de recursos.	1. Incumplimiento de objetivos. 2. Baja satisfacción de los clientes. 3. Errores de operación de los usuarios (des configuración de los módulos o programación)	2	10	20	MEDIO
Demoras excesivas en la reparación de defectos o errores.	1. Falta de seguimiento. 2. No hay definición de prioridad 3. Caso de difícil solución. 4. Falta de información por parte del cliente.	1. Quejas y reclamos 2. Sanciones por incumplimiento. 3. Pérdida de clientes.	3	20	60	INTOLERABLE
TRATAMIENTO						
RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN	
R1						
R2	Mitigar	Procedimiento de medición de satisfacción al cliente	Estudiantes de Ingeniería Industrial	CM-PR-001	1/10/2019	
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
1	1-ene-15	ACUERDO NIVEL DE SERVICIO				
1	1-ene-15	QLIK NPRINTING DESINGER AND ADMINISTRATION				
1	1-ene-15	QLIK SENSE DESINGER				
1	1-ene-15	QLIK SENSE DEVELOPER				
1	1-ene-15	QLIK SENSE USUARIOS FINALES				
1	1-ene-15	QLIK SENSE ADVANCED TOPICS				
1	1-ene-15	QLIK SENSE SERVER				
1	1-ene-15	QLIKVIEW ADVANCED TOPICS				
1	1-ene-15	QLIKVIEW DEVELOPER				
1	1-ene-15	REQUISITO DE LOGÍSTICA PARA EL DESARROLLO DE UN CURSO DEL CAMPUS MANAR EN LINEA				
1	1-ene-15	REQUISITO DE LOGÍSTICA PARA EL DESARROLLO DE UN CURSO DEL CAMPUS MANAR				
FORMATOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
1	8-feb-13	REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN CLIENTES				
1	8-feb-13	REGISTRO DE ASISTENCIA REUNIÓN DE GRUPO				
1	1/10/2019	ATENCIÓN DE CASOS SEGÚN ACUERDOS ANS				
DOCUMENTOS EXTERNOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
N/A	1-feb-19	QLIK SUPPORT POLICY				
N/A	1-feb-19	OEM SAAS MPS SUPPORT POLICY				
N/A	1-ene-19	QLIK CLOUD SERVICES SUPPORT POLICY				
N/A	12-oct-17	QLIK RELEASE MANAGEMENT POLICY QLIK SENSE QAP NPRINTING EN				
N/A	31-jul-19	QLIK SENSE BUSSINES SUPPORT POLICY				
N/A	1-sep-15	QLIK VIEW RELEASE MANAGEMENT POLICY				
N/A	9-ene-19	QLIK FULL TRADEMARK LIST				
N/A	1-abr-19	QLA SPANISH ENGLISH "CONTRATO DE LICENCIA DE USUARIO QLIK"				
N/A	10-may-19	ATTUNITY SUPPORT POLICY FOR REPLICATE COMPOSE AEM VISIBILITY				
N/A	1-feb-19	EDUCATION SERVICES TERMS				
N/A	10-may-19	SUPPORT POLICY AND LICENSEE RESPONSABILITIES FOR GOLD CLIENT				
ASPECTOS AMBIENTALES		CONTROLES EXISTENTES				
PELIGROS QUE AFECTAN		CONTROLES EXISTENTES				
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN				

Elaboró	Revisó	Aprobó	
Nombre	Nombre	Nombre	SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA
Cargo	Cargo	Cargo	

Anexo 5. Caracterización CM-CR-001 comercial

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
		Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1	Código: CM-CR-001		
NOMBRE DEL PROCESO		Comercial				
TIPO DE PROCESO		<input type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Seguimiento y control				
OBJETIVO	Promocionar y comercializar los servicios de la organización, mediante la aplicación de estrategias que garanticen el contacto y seguimiento a los clientes conforme a las necesidades y expectativas.		ALCANCE			
RESPONSABLE	Confidencial		Aplica a todos los miembros del proceso comercial y administrativo, que participen en la consolidación de la marca y la búsqueda de nuevos clientes.			
ENTRADAS			SALIDAS			
PROVEEDORES		INSUMO	ACTIVIDADES	SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO					
PLANEAR						
Ejecutivo comercial		Información de eventos a nivel nacional	Organizar la participación de eventos.	Información de eventos y recursos necesarios para participar	Gerente General y Ejecutivos comerciales	Organizador del evento
	Empresa proveedora de licencias, competencia	Actualizaciones o novedades de la empresa proveedora de licencias, información de servicios en el mercado.	Identificar, diseñar y actualizar la publicidad.	Promoción del servicio	Gerente General y Ejecutivos comerciales	Ciente
Ejecutivo comercial		Necesidades del servicio	Identificar oportunidades de nuevos clientes.	Viability comercial y segmentación del mercado	Gerente General y Ejecutivos comerciales	
Gerente General		Históricos de ventas y objetivos	Establecer metas	Metas de ventas asignadas	Ejecutivo comercial	
HACER						
Ejecutivo comercial	Fuentes de comunicación (Revistas, directorios)	Viability comercial y segmentación del mercado, publicidad, directorios	Generación de demandas u oportunidades.	Base de datos de prospectos Estudio de mercado	Gerente General, Ejecutivo comercial	
Gerente General, Ejecutivo comercial, Director administrativo	Empresa proveedora de licencias	Recursos Necesarios para participar en eventos y/o promoción del servicio	Solicitar elaboración de publicidad	Material publicitario de la compañía (Pendones, accesorios etc.)	Gerente General, Ejecutivo comercial	
Ejecutivo comercial	Empresa proveedora de licencias	Actualizaciones o novedades de Empresa proveedora de licencias, información de servicios en el mercado.	Actualizar el portafolio de servicio en los diferentes medios de comunicación.	Páginas web, medios de comunicación, publicidad folletos y portafolio.	Gerente General, Ejecutivo comercial	Ciente
Ejecutivo comercial		Información de clientes potenciales. Estudio de mercado	Agentamiento de citas con el cliente.	Retroalimentación de visitas, identificación de necesidades de los clientes	Ejecutiva de Mercadeo	
Ejecutivo comercial	Ciente	Licitación o solicitud del cliente	Realizar la propuesta comercial	Propuesta comercial y documentación anexa.		Ciente
Ejecutivo comercial, Auxiliar administrativo y contable		Orden de servicio o contrato	Gestión de Facturación y recaudo	Factura y seguimiento de pago según los acuerdos	Ejecutivo comercial	Ciente
	Ciente	Identificación de nuevas necesidades, ajustes y mantenimiento. Vencimiento de licencia Solicitud de capacitaciones.	Servicio Pos Venta	Nuevas necesidades, Actualización de versión o Licencia	Ejecutivo comercial, Consultores	Ciente
Ejecutivo comercial		Información de gestión de ventas reales.	Elaborar informe mensual de ventas y gestión de prospectos	Informe mensual	Gerente General	
VERIFICAR						
Ejecutivo comercial		Informe mensual	Verificar el cumplimiento de ventas	Medición y análisis de las ventas	Gerente General, Ejecutivo comercial	
	Ciente	Encuesta de satisfacción al cliente.	Evaluar la percepción del cliente	Medición de la percepción del cliente	Gerente General, Ejecutivo comercial, consultores.	
ACTUAR						
Gerente General, Ejecutivo de mercadeo y Ejecutivo comercial		Medición de la percepción del cliente, Análisis histórico y comportamiento del mercado	Tomar acciones con base a los resultados de las ventas y retroalimentación del cliente.	Nuevas estrategias de comercialización	Ejecutivo de mercadeo y Ejecutivo de ventas	
Ejecutivo de Mercadeo		Medición y análisis de ventas y percepción del cliente.	Toma de acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades	Documentación de acciones y riesgos identificados	Gerente General, Ejecutivo de mercadeo y Ejecutivo comercial	

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITO DE LAS PARTES INTERESADAS
1- Ley 1581 de 2012 Política de tratamiento de datos personales 2- Ley 1150 de contratación 3- Código de comercio 4- La información de precios se considerará como Información Confidencial de la empresa proveedora de licencias Sarlaft del cliente.	1- Las tarifas de Soporte para cualquier período de renovación están sujetas a aumento siempre que (i) Empresa proveedora de licencias comunique al Cliente dicho aumento al menos sesenta (60) días antes del final del Período de Soporte en curso y (ii) el aumento no exceda cinco por ciento (5%) de las tarifas de Soporte para el período en curso. 2- Garantía de 90 días contados desde la fecha de entrega. (Período de garantía). 3- Cumplimiento de la vigencia del contrato, valor de licenciamiento, soporte y formas de pago.	Clientes 1- Cumplimiento de las actividades contratadas y en los tiempos establecidos. 2- Garantía de 90 días contados desde la fecha de entrega. (Período de garantía). 4- Cumplimiento de la vigencia del contrato, valor de licenciamiento, soporte y formas de pago. 6- Confidencialidad y derechos de autor. 7- Advertir, presentar e implementar alternativas para la solución de los problemas, fallas y errores. Socios: 1- Crecimiento ventas Proveedores: 1- Alineado con políticas, código de ética, visión y misión. 2- Utilizar los servicios y servicio conforme las documentación e instrucciones impartidas. Competencia: 1- Competencia leal entre partners

INDICADORES	RECURSOS
CM-FC-001 MEDICION VENTAS - VISITAS CM-FC-002 MEDICION DE PROPUESTAS ACEPTADAS POR EL CLIENTE	Mano de Obra Ejecutivo comercial, Ejecutivo de mercadeo Maquinaria Equipos de computo, sistemas de información, Servidores, Hardware, Software actualizados e internet. Materiales Folletos, catálogos, muestras del servicio, catálogos. Medio ambiente Infraestructura adecuada, espacio físico confortable y ergonómico. Método Investigación de mercados, entrevistas

GESTIÓN DE RIESGOS		
60	INTOLERABLE	No se tolera el riesgo, se requiere definir planes de acción
50	MEDIO	Se tolera el riesgo, se puede generar planes para mejorar o implementar nuevos controles.
10	TOLERABLE	Se acepta el riesgo, no requiere plan de acción.

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
R1. Falta implementar estrategias de mercadeo	1. No tener definida una técnica específica de obtención de datos. 2. No analizar de forma adecuada la información obtenida. 3. Falta de información	1. Desconocimiento del mercado. 2. Dejar de percibir ingresos.	3	10	30	MEDIO
R2. Venta a clientes no autorizados	1. Información incorrecta de parte del proveedor o de algún miembro de la organización. 2. No seguir el protocolo de aprobación de un cliente nuevo.	1. Competencia desleal (Demandas) 2. Pérdida de cliente.	1	20	20	MEDIO
R3. Definición inadecuada de clientes potenciales o posibles clientes	1. No se definen estrategias de Mercadeo. (objetivos, frecuencia, medios, segmentación)	1. Bajo rendimiento comercial. 2. Dificultades para comercializar el	2	20	40	MEDIO

TRATAMIENTO					
RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN
R1					
R2					
R3					

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO		
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	1-oct-19	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN AL CLIENTE

FORMATOS ASOCIADOS AL PROCESO		
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	1-oct-19	ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE
1	1-oct-19	MATRIZ TABULACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
1	1-oct-19	MEDICIÓN VENTAS - VISITAS
1	1-oct-19	MEDICIÓN DE PROPUESTAS ACEPTADAS POR EL CLIENTE
1	1-oct-19	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

DOCUMENTOS EXTERNOS ASOCIADOS AL PROCESO		
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
N/A	1-abr-19	QUILA SPANISH ENGLISH "CONTRATO DE LICENCIA DE USUARIO EMPRESA PROVEEDORA DE LICENCIAS"

ASPECTOS AMBIENTALES	CONTROLES EXISTENTES

PELIGROS QUE AFECTAN	CONTROLES EXISTENTES

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó	
Nombre	Nombre	Nombre	SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA
Cargo	Cargo	Cargo	

Anexo 6. Caracterización DR-CR-001 direccionamiento

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 1 de 1			Código: DR-CR-001	
NOMBRE DEL PROCESO	Direccionamiento					
TIPO DE PROCESO	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Seguimiento y control					
OBJETIVO	Desarrollar mecanismos de planeación, programación, dirección y control; que garantice el buen desempeño de la organización.			ALCANCE		
RESPONSABLE	Confidencial			Planeación, toma de decisiones y seguimiento del desempeño de la organización.		
ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDORES		INSUMO		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO					
PLANEAR						
La organización		Necesidades del negocio y las partes interesadas	Definir políticas y estrategias de negocio.	Políticas y estrategias	La organización	
HACER						
La organización		Políticas y estrategias, requisitos de las partes interesadas, informes, auditorías, desempeño de los procesos y el personal	Orientar y modificar el planteamiento estratégico.	Planeación estratégica modificada	La organización	
Director administrativo		Plan de mantenimiento y compras, plan de capacitación anual	Disponer de recursos necesarios	Disponibilidad de los recursos	La organización	
VERIFICAR						
Procesos de la organización		Medición y análisis de los procesos.	Seguimiento del desempeño de los procesos de la organización	Informe de resultados obtenidos	Presidente, Gerente general y Junta de socios	
ACTUAR						
Procesos de la organización		Informe de resultados obtenidos	Toma de decisiones para la mejora de la organización orientada al logro de los objetivos estratégicos en base a los resultados de los procesos.	Documentación de las acciones correctivas. Acciones para el logro de los objetivos estratégicos de la organización.	La organización	
Organización		Riesgo identificados en el proceso.	Toma de acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades	Documentación de acciones y riesgos identificados	Presidente, Gerente general y Junta de socios	

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITO DE LAS PARTES INTERESADAS				
		Cientes: Cumplimiento de los requisitos pactados, Soluciones integrales, Precios competitivos				
1- Cumplimiento de normas sobre el control al lavado de activos y financiación del terrorismo. Circular externa N° 100-000005 del 17 de junio de 2014.	1- Garantía a favor del cliente que ampare riesgos de cumplimiento y calidad del servicio. 2- Logos y políticas de marcas. 3- Atender las prohibiciones y restricciones. 4- Alcance de las atribuciones en las publicaciones y uso de los datos de Qlik. 5- Seguridad de los datos, mantener controles de acceso técnicos y de procedimiento razonables y sistemas de seguridad para salvaguardar los datos descargados y almacenados. 6- Descargo de responsabilidad de garantías; Limitación de responsabilidad; Indemnidad.	Socios o accionistas: 1- Crecimiento ventas 2- Utilidad Operacional 3- Efectividad en costos y gastos Entidades de vigilancia y control: 1- Cumplimiento en el marco normativo de cada entidad de control 2- Transparencia en el manejo de los recursos y los procesos 3- Información completa y disponible cuando sea requerida. Proveedores: 1- Cumplimiento de pagos 2- Confidencialidad y reserva de los derechos de autor 3- Utilizar los servicios conforme las documentación e instrucciones impartidas, Alineado con políticas, código de ética, visión, misión y buena imagen corporativa.				
INDICADORES		RECURSOS				
DR-FC-001 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS		Mano de Obra Líderes de Proceso Maquinaria Equipos de computo, sistemas de información, Servidores, Hardware, Software actualizados e internet. Materiales N/A Medio ambiente Infraestructura adecuada, espacio físico confortable y ergonómico. Metodo PHVA				
GESTIÓN DE RIESGOS						
80	INTOLERABLE	No se tolera el riesgo, se requiere definir planes de acción				
50	MEDIO	Se tolera el riesgo, se puede generar planes para mejorar o implementar nuevos controles.				
10	TOLERABLE	Se acepta el riesgo, no requiere plan de acción				
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
R1. Inadecuada formulación de estrategias, lineamientos y políticas	1. Deficiente planificación 2. Falta de liderazgo y compromiso de la alta dirección	1. Incumplimiento de las metas 2. Deficiente prestación del Servicio 3. Incumplimientos legales, contractuales y requisitos establecidos por la organización	1	20	20	MEDIO
R2. Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes	1. Proveedor dejan de otorgar licencias de un servicio exclusivo. 2. Normatividad que afecte el desarrollo de la actividad.	1. Incumplimiento al cliente ante los requerimientos del servicio. 2. Inversión costos o gastos.	1	20	20	MEDIO
TRATAMIENTO						
RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN	
R1						
R2						
R3						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
FORMATOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
1	1/10/2019	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS				
DOCUMENTOS EXTERNOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
N/A	9/01/2019	QLIK FULL TRADEMARK LIST				
N/A	1/05/2019	QLIK OEM ADDITIONAL PRODUCTS TERMS EN				
ASPECTOS AMBIENTALES			CONTROLES EXISTENTES			
PELIGROS QUE AFECTAN			CONTROLES EXISTENTES			
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN				
Elaboró	Revisó	Aprobó	SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA			
Nombre	Nombre	Nombre				
Cargo	Cargo	Cargo				

Anexo 7. Caracterización GF-CR-001 recursos financieros

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 1 de 1			Código: GF-CR-001	
NOMBRE DEL PROCESO		Recursos Financieros				
TIPO DE PROCESO		<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Seguimiento y control				
OBJETIVO		ALCANCE				
Apoyar en la planeación, organización y control de los recursos financieros para el correcto desarrollo de la organización.		Inicia con la recepción de las cuentas y termina con la generación de estados financieros y el archivo de los documentos correspondientes.				
RESPONSABLE		Confidencial				
ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDORES		INSUMO		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO					
PLANEAR						
Funcionarios (Prestación de servicio)	Cientes, proveedores, entidades Gubernamentales	Facturas, cuentas de cobro, obligaciones laborales, obligaciones financieras	Elaborar plan de pagos	Programación de pagos	Director Administrativo	Cientes, proveedores, entidades Gubernamentales y funcionarios (Prestación de servicio)
Presidente y/O Junta de socios.	DIAN, Secretaria de Hacienda, Alcaldía	Calendario entidades Gubernamentales	Determinar cronograma para presentación de informes financieros	Cronograma de informes financieros	Presidente y/O Junta de socios.	DIAN, Secretaria de Hacienda, Alcaldía Municipios)
Revisor Fiscal, contadora y Gerente General		NIF,PUC, reforma tributaria	Definir parámetros para la contabilización	Parámetros de contabilización de las transacciones.	Gerente General	
HACER						
Ejecutivo comercial, Ejecutivo de mercadeo, Gerentes, presidente, Director administrativo.	Cientes y proveedores	Transacciones con clientes y proveedores	Contabilizar movimientos (inventarios, amortizaciones, ingresos, gastos, costos etc.).	Contabilización	Gerente General, contador, Revisor fiscal.	
	Outsourcing, cliente, otros proveedores	Planillas de Seguridad social, comprobantes, archivos para pago, facturas	Realizar pagos programados.	Comprobantes de pagos	Asistente administrativa y contable, contador, Revisor fiscal, empleados	Clk, cliente, operadores PILA, Entidades de control y recaudo
Ejecutivo comercial y/o Gerente General		Formato único registro de clientes y Orden de facturación	Registro de cliente y Facturar	Registro de Cliente en el Software de Facturación, Generación de factura	Contador	Cliente
Gerente General	Outsourcing, cliente	Pagos en Bancos, reportes de pagos, facturas por pagar	Realizar conciliación Bancaria.	Saldos iguales en el extracto bancario y libro contable	Gerente General, contador, Revisor fiscal.	
Contadora		Bases gravables, Calendario tributario	Liquidación de impuestos	Impuestos por pagar	Gerente General, Revisor fiscal y Director administrativo.	Entidades de control y recaudo: DIAN, Secretaria de Hacienda (Bogotá), Alcaldías (ciudades).
Asistente administrativa y contable		Registros contables	Elaborar y presentar informes financieros y tributarios.	Informes de Estados Financieros	Gerente General, Revisor fiscal, Presidente, Junta de socios	Clk, cliente
VERIFICAR						
Asistente administrativa y		Programación y pagos de obligaciones	Verificar el cumplimiento de los pagos a proveedores	Cumplimiento de pagos programados.	Gerente General, Empleados	Cientes, proveedores
Contadora		Informes de Estados Financieros	Verificación de los ingresos, gastos y los costos.	Estados Financieros definitivos.	Gerente General y revisor fiscal	Entidades de control y recaudo: DIAN, Secretaria de Hacienda (Bogotá), Alcaldías (ciudades).
	Cliente	Factura del clientes por pagar	Seguimiento recaudo de cartera.	Saldos y edades de cartera vencida.	Gerente General y Ejecutivo comercial	
Contadora		Informes de Estados Financieros	Analizar el resultado de los indicadores de gestión o financieros.	Conocimiento del estado actual de la organización	Gerente General, Presidente revisor fiscal y Junta de socios.	
ACTUAR						
Contadora, Revisor fiscal		Conocimiento del estado actual de la organización	Tomar acciones con base a los resultados de los estados financieros.	Diseñar de Estrategias de mejora o acciones correctivas	Gerentes General, Presidente y Junta de socios	
Gerentes General, Presidente y Junta de socios, Revisor fiscal, Contador, Asistente administrativa y contable		Riesgo identificados en el proceso.	Toma de acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades.	Documentación de acciones y riesgos identificados	Gerentes General, Presidente y Junta de socios	

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITO DE LAS PARTES INTERESADAS				
Ley de Financiamiento: Reforma tributaria 2018 NIFF Pymes Estatuto Tributario Nacional: de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales Resolución 000020 de 2019: Reglamenta la factura electrónica con validación previa y establece los requisitos, condiciones y mecanismos técnicos y tecnológicos para su implementación. Decreto 1165: Obligación de facturar. Decreto 2242: Reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal. Código de comercio: Decreto 410 de 1971 Pronunciamento 7 : Sobre la revisoría fiscal.	1. Facturación según los acuerdos de pago de cada cliente y/o licencias obtenidas por el partner.	Entidades de Vigilancia y control: Cumplimiento en el marco normativo de cada entidad de control, Transparencia en el manejo de los recursos y los procesos, Información completa y disponible cuando sea requerida. Socio y accionistas: Utilidad Operacional, Efectividad en costos y gastos. Proveedores: Cumplimiento de pagos, Seguridad de la información, Alineado con políticas, código de ética, visión y misión.				
INDICADORES		RECURSOS				
GF-FC-001 RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS		Mano de Obra Auxiliar administrativo y contable, Contador y Revisor Fiscal Maquinaria Equipos de computo, sistemas de información, Servidores, Hardware, Software actualizados e internet. Materiales Az y/o carpetas Medio ambiente Infraestructura adecuada, espacio físico confortable y ergonómico. Metodo Metodo contable				
GESTIÓN DE RIESGOS						
60	INTOLERABLE	No se tolera el riesgo, se requiere definir planes de acción.				
50	MEDIO	Se tolera el riesgo, se puede generar planes para mejorar o implementar nuevos controles.				
10	TOLERABLE	Se acepta el riesgo, no requiere plan de acción.				
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
R1. Evasión de pagos de impuestos u obligaciones contraídas legalmente. Exposición a sanciones por no aplicar las disposiciones legales o tributarias	1. Falta de capacitación al personal 2. Carencia u obsolescencia de herramientas tecnológicas. 3. manejo administrativo y de control de impuestos. 4. Deficiencia de Planeación 5. Desconocimiento de las normas tributarias 6. Falta de cuidado del servidor que liquida las deducciones o quien causa las cuentas.	1. Deterioro de la imagen corporativa. 2. Evasión 3. Multas y sanciones. 4. Información financiera no confiable.	2	10	20	MEDIO
R2. Inclusión de gastos no autorizados, Afectar rubros que no correspondan en la contabilidad	1. Deficiencia de Planeación 2. Desconocimiento y falta de capacitación al personal. 3. Errores en el procesamiento. 4. Ausencia de control	1. Estados financieros e informes de tesorería y presupuestales que no reflejen razonablemente la situación financiera. 2. Toma de decisiones erradas. 3. Sanciones o Multas	1	5	5	TOLERABLE
R3. Deterioro o Pérdida de documentos físicos, soporte de transacciones contables	1. No se encuentra debidamente resguardados, ni se aplica normatividad de archivística	1. Pérdida de procesos de cobro por falta de soportes. 2. Incumplir entrega de requerimientos de documentación por entidades de control	1	20	20	MEDIO
R4. Información inoportuna e incorrecta	1. Demora en la entrega de información por parte de los responsables.	1. Sanciones o Multas 2. Errores en la imputación 3. Informes financieros errados	3	10	30	MEDIO
TRATAMIENTO						
RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN	
R1						
R2						
R3						
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
1	5-may-18	INSTRUCTIVO ATEB PARA LA ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA				
FORMATOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
1	1-ene-16	REGISTRO UNICO DE PROVEEDORES				
1	1-ene-16	ORDEN DE FACTURACIÓN				
1	1-ene-16	LEGALIZACIÓN DE GASTOS				
1	1/10/2019	RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS				
DOCUMENTOS EXTERNOS ASOCIADOS AL PROCESO						
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
ASPECTOS AMBIENTALES			CONTROLES EXISTENTES			
PELIGROS QUE AFECTAN			CONTROLES EXISTENTES			
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN				
Elaboró	Revisó	Aprobó	SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA			
Nombre	Nombre	Nombre				
Cargo	Cargo	Cargo				

Anexo 8. Caracterización GR-CR-001 recursos humanos y físicos

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
		Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1		Código: GR-CR-001	
NOMBRE DEL PROCESO		Recursos Humanos y Físicos				
TIPO DE PROCESO		<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Seguimiento y control				
OBJETIVO		Apoyar en la Gestión, control y administración eficiente de los recursos humanos y físicos para un correcto desarrollo de la organización.		ALCANCE		
RESPONSABLE		Confidencial		Aplica a los asuntos relacionados con el personal e infraestructura.		
ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDORES		INSUMO		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO					
RECURSOS HUMANOS						
PLANEAR						
Gerente General y jefes inmediatos		Necesidades de personal	Determinar las necesidades de personal	Necesidades de personal identificadas	Director administrativo	Outsourcing
Gerente General, Director administrativo y jefes		Competencias generales y específicas según las funciones.	Establecer perfiles de competencias.	Identificación del los requisitos del personal	Director administrativo	Outsourcing
Organización		Identificación de necesidad del personal, solicitud de capacitación del personal	Diseñar el plan de Capacitación	Plan de Capacitación anual	Organización	
Gerente General, Director administrativo y jefes		Criterios, factores de actitud, habilidades generales y específicas	Planear evaluación de desempeño	Programación de Evaluación de desempeño del personal	Gerente General y jefes inmediatos	
HACER						
Gerente General, jefe inmediato	Outsourcing	Necesidad de personal	Seleccionar y contratar	Hoja de vida, valoración de entrevista, pruebas de conocimiento, pruebas de Habilidades, evaluación del perfil de competencias, contrato, afiliaciones, Exámenes de Ingreso, certificados labores y estudios.	Presidente, Gerente general, Junta de socios.	Outsourcing de Nomina
Gerente General, jefe inmediato		Funciones, habilidades, competencia, experiencia y formación.	Elaborar perfil del cargo	Perfil del cargo	Empleados	
Jefe inmediato		Personal nuevo, necesidad de actualización o reforzar conocimientos.	Inducción y reintroducción	Acta de inducción al cargo	Empleados	
Gerente General, jefe inmediato, empleado		Registros y/o certificados de asistencia a cursos, seminarios, talleres	Actualizar el programa de capacitación.	Plan de capacitación anual actualizado, evaluación de capacitación	Gerente General, director administrativo	
Empleado, Gerente General		Novedades del personal	Reporte de novedades para pago a empleados	Pago Nomina	Empleados	ARL, Sena, EPS, AFP, Cajas de compensación, ICBF, UGPP, Outsourcing.
VERIFICAR						
Gerente General, director administrativo, empleado		Plan de capacitación anual	Evaluar la eficacia de la capacitación y el cumplimiento del plan de capacitación	Resultados de evaluación de capacitación y cumplimiento del plan.	Empleado	
Director administrativo, jefes		Fecha, formato de evaluación de desempeño	Seguimiento y medición de la evaluación de desempeño	Medición del desempeño del personal	Gerente General, director administrativo	Ministerio de trabajo
ACTUAR						
Gerente General, director administrativo		Medición del desempeño del personal	Acciones para la mejora de desempeño del personal	Plan de mejora	Empleado	
Gerente General, director administrativo		Riesgo identificados, Resultados de Medición y seguimiento del proceso.	Toma de acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades	Documentación e implementación de las acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades.	Gerente General, director administrativo.	

RECURSOS FISICOS						
PLANEAR						
Gerente General, director administrativo		Necesidades de la organización.	Definir los criterios para evaluar, seleccionar los proveedores.	Criterios, parámetros.	Gerente General	Qlik
Gerentes		Solicitud de servicios e inspecciones	Establecer planes para la adquisición de infraestructura, equipos y recursos.	Plan de Mantenimiento y compra de infraestructura	Gerente General	
HACER						
Director administrativo		Criterios, parámetros, Plan de mantenimiento y compra.	Identificación y selección de proveedores para efectuar adquisiciones de infraestructura equipos y recursos	Selección y evaluación de proveedores	Gerente General, área	
Organización		Reporte de condiciones de trabajo, inspecciones, identificación de necesidad	Proveer los recursos físicos.	Orden de compra	Director administrativo	Proveedor de infraestructura, equipos y recursos
VERIFICAR						
Director administrativo		Evaluación de Desempeño de proveedores	Evaluación de proveedores.	Resultado evaluación de proveedor	Director administrativo	Proveedor de infraestructura, equipos y recursos
Director administrativo		Plan de mantenimiento y compra de infraestructura	Verificar el cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructura.	Medición de cumplimiento del plan de mantenimiento y compra	Gerente General, Director administrativo	
ACTUAR						
Gerente General, director administrativo		Riesgo identificados, Resultados de Medición y seguimiento del proceso.	Toma de acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades	Documentación e implementación de las acciones correctivas para abordar riesgos y oportunidades.	Gerente General, director administrativo	
REQUISITOS LEGALES		REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS		REQUISITO DE LAS PARTES INTERESADAS		
1- Ley 789 de 2002: Reforma laboral colombiana 2- Ley 100 1993: se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones 3- Ley 50 1990: Reformas al código sustantivo del trabajo. 4- Ley 1010 2006: Acoso laboral 7- Código Sustantivo del trabajo: regula las relaciones de derecho individual del trabajo de carácter particular y las de derecho colectivo de trabajo, oficiales y particulares 8- Reglamento interno de trabajo: Norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador. 9- Ley 1616 de 2013 art 9: Promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada. 10- Decreto 4919 2011: Concertación de Políticas Salariales y Laborales 11- Decreto 1273 2018: Seguridad social a cargo de los trabajadores independientes. 12- Decreto 780 2016: Decreto único reglamentario sector salud y protección social. 13- Resolución 2388 de 2016 modificados por la Resolución 5858 de 2016 , 980 , 1608 y 3016 de 2017: Unifican las reglas para el recaudo de aportes al sistema de seguridad social.		1- Cumplimiento de perfiles de consultores. 2- Pagos salarios, prestaciones y seguridad social de los consultores.		Cientes: 1- El partner en su calidad de empleador está obligado a pagar salarios y acreencias laborales del personal 2- Cumplimiento de afiliaciones al sistema de seguridad social. 3- Destinación de personal calificado y con experiencia. Emplear calidades y condiciones técnicas, humanas y procedimentales. Entidades de vigilancia y control: 1- Cumplimiento en el marco normativo de cada entidad de control. 2- Transparencia en el manejo de los recursos y los procesos, información confiable y actualizada de Nómina. Empleados: 1- Formación personal y profesional 2- Clima organizacional adecuado 3- Seguridad y salud en el trabajo 4- Cumplimiento con la Remuneración. Proveedores: 1- Alineado con políticas, código de ética, visión y misión 2- Utilizar los servicios conforme las documentación e instrucciones impartidas.		
INDICADORES			RECURSOS			
GR-FC 001 DESEMPEÑO DEL PERSONAL GR-FC 002 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y/O EQUIPOS			Mano de Obra	Director administrativo Auxiliar administrativo y contable, contratista de arreglos locativos.		
			Maquinaria	Equipos de computo, sistemas de información, Servidores, Hardware, Software actualizados e internet.		
			Materiales	Señalización, carpetas, AZ		
			Medio ambiente	Infraestructura adecuada, espacio físico confortable y ergonómico.		
			Metodo	Encuestas medición de riesgo psicosocial.		

GESTIÓN DE RIESGOS		
80	INTOLERABLE	No se tolera el riesgo, se requiere definir planes de acción
50	MEDIO	Se tolera el riesgo, se puede generar planes para mejorar o implementar nuevos controles.
10	TOLERABLE	Se acepta el riesgo, no requiere plan de acción.

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE	RESULTADO
R1. Desmotivación del personal	1. Salarios no competitivos con el mercado. 2. Clima laboral desfavorable. 3. No hay crecimiento profesional. 4. Escasas estrategias de retención del personal. 5. Evaluación de desempeño inadecuadas 6. Capacitación deficiente para el desempeño del cargo	1. Bajo desempeño. 2. Rotación del personal con conocimiento del servicio. 3. Ausentismos del personal. 4. Acciones que indiquen negligencia o descuido (errores operacionales).	3	20	60	INTOLERABLE
R2. Inadecuada selección del personal (Outsourcing)	1. No actualización de la descripción de los perfiles. 2. No identificar las necesidades de la organización	1. Desempeño inadecuado de procesos. 2. Insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios finales. 3. Pérdida de clientes. 2. Aumento de la rotación	3	20	60	INTOLERABLE
R3. Incumplimiento de Normatividad laboral y/o comercial	1. Desconocimiento de la normatividad laboral y comercial	1. Sanciones por parte de entidades de Control.	3	10	30	MEDIO
R4. Fuga de la información confidencial propiedad de la compañía a individuos, entidades o procesos no autorizados.	1. Falta de confidencialidad por parte de los clientes interno y externos, cuyo manejo de información sensible es permanente.	1. Competencia desleal. 2. Mal ambiente laboral. 3. Acciones legales 4. Sanciones por parte de entidades de control.	3	10	30	MEDIO
R5. Infraestructura inadecuada a las labores asignadas al personal (edificio, equipos, transporte, tecnología, informática y de comunicación)	1. Falta de mantenimiento preventivo. 2. Pocas inspecciones.	1. Baja productividad. 2. Enfermedades laborales. 3. Accidentes laborales.	1	5	5	TOLERABLE

TRATAMIENTO					
RIESGO	CRITERIO	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FECHA EJECUCIÓN
R1	Mitigar	1. Procedimiento capacitación y evaluación de desempeño.	Estudiantes de Ingeniería Industrial	GR-PR-001	1/10/2019
R2	Mitigar	1. Procedimiento de Selección de personal.	Estudiantes de Ingeniería Industrial	GR-PR-002	1/10/2019
R3					
R4					
R5					

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO		
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	30-oct-16	DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
1	2-ene-17	CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN
1	2-ene-17	POLITICA GENERAL VIAJES- VIATICOS
1	1-oct-19	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL
1	1-oct-19	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

FORMATOS ASOCIADOS AL PROCESO		
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	30-oct-16	PERFILES DE CARGOS
1	1/10/2019	DESEMPEÑO DE PERSONAL
1	1/10/2019	MATENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y/O EQUIPOS
1	1/10/2019	ACTA DE INDUCCIÓN
1	1/10/2019	SELECCIÓN DE PERSONAL
1	1/10/2019	VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA
1	1/10/2019	PRUEBA TÉCNICA DE CONOCIMIENTOS
1	1/10/2019	EVALUACIÓN DEL PERFIL DE COMPETENCIAS
1	1/10/2019	SOLICITUD DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL
1	1/10/2019	EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN, RE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO
1	1/10/2019	MATRIZ EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PERSONAL

DOCUMENTOS EXTERNOS ASOCIADOS AL PROCESO		
VERSIÓN	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO

ASPECTOS AMBIENTALES	CONTROLES EXISTENTES

PELIGROS QUE AFECTAN	CONTROLES EXISTENTES

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	FECHA

Elaboró	Revisó	Aprobó	
Nombre	Nombre	Nombre	SI ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA IMPRESO, SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA
Cargo	Cargo	Cargo	

Anexo 9. Ficha de indicador CM-FC-001 medición ventas – visitas

FICHA DE INDICADOR												
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01			Página 1 de 1						Código: CM- FC-001			
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR												
NOMBRE DEL PROCESO		Comercial			TIPO DE PROCESO			<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y medición				
RESPONSABLE		Confidencial			NOMBRE DEL INDICADOR			Medición de ventas - Visitas				
PROPOSITO		Medición de las ventas logradas según las visitas realizadas por el ejecutivo comercial			FRECUENCIA			Semestral				
Formula de cálculo		Definición de variables			Unidad de medida		Porcentaje		Tipo de Indicador		Eficiencia	
Ventas realizadas * 100 Visitas realizadas		1. Corresponde al número de a las ventas reales realizadas por los ejecutivos comerciales 2. Corresponde al número total de visitas realizadas a los clientes.			Fuente:		Control de visitas y ventas por ejecutivo comercial					
Rango de Gestión												
Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio	Superior a 90%	81 al 90%	71 al 80%	41 al 70%	Inferior al 40%			
2. DATOS												
Año 2019												
	Primer semestre						Segundo Semestre					
Variables	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Variable 1.	3	8	7	8	9	9						
Variable 2.	4	8	7	8	9	9						
Resultado semestral	98,00%						#DIV/0!					
Meta	90%						90%					
Rango de Gestión	Excelente						#DIV/0!					
<p>Mantenimiento infraestructura y/o equipos Semestre 1</p> <p>98,00% 90%</p> <p>100,00% 90,00% 80,00%</p> <p>1</p> <p>Resultado semestral Meta</p>				Análisis y observaciones: Acciones de mejora:								
Elaboró: Nombre Cargo				Elaboró: Nombre Cargo				Elaboró: Nombre Cargo				

Anexo 10. Ficha de indicador CM-FC-002 medición de propuestas aceptadas por el cliente

FICHA DE INDICADOR												
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01			Página 1 de 1						Código: CM-FC-002			
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR												
NOMBRE DEL PROCESO		Comercial			TIPO DE PROCESO			<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y medición				
RESPONSABLE		Confidencial			NOMBRE DEL INDICADOR			Medición de propuestas aceptadas por el cliente				
PROPOSITO		Medir la las propuestas que se le presentan al cliente y que son aceptadas para la ejecución del proyecto.			FRECUENCIA			Semestral				
Formula de cálculo		Definición de variables			Unidad de medida		Porcentaje		Tipo de Indicador		Eficiencia	
$\frac{\text{Propuestas comerciales aprobadas}}{\text{Propuestas comerciales presentadas}} * 100$		1. Corresponde al total de las propuestas comerciales que fueron presentadas y aprobadas por los clientes para ejecución del proyecto. 2. Corresponde al total de propuestas comerciales presentadas a los clientes.			Fuente:		Control de visitas y ventas por ejecutivo comercial					
Rango de Gestión												
Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio	Superior a 90%	81 al 90%	71% al 80%	41% al 70%	Inferior al 40%			
2. DATOS												
Año 2019												
	Primer semestre					Segundo Semestre						
Variables	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Variable 1.	3	8	7	8	9	9						
Variable 2.	4	8	7	8	9	9						
Resultado semestral	98,00%					#¡DIV/0!						
Meta	90%					90%						
Rango de Gestión	Excelente					#¡DIV/0!						
<p>Mantenimiento infraestructura y/o equipos Semestre 1</p> <p>98,00% 90%</p> <p>100,00% 90,00% 80,00%</p> <p>■ Resultado semestral ■ Meta</p>				Análisis y observaciones: Acciones de mejora:								
Elaboró: Nombre Cargo				Revisó: Nombre Cargo				Aprobó: Nombre Cargo				

Anexo 11. Ficha de indicador CM-FC-003 medición de satisfacción al cliente

FICHA DE INDICADOR																																			
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 1 de 1																																	
		Código: CN-FC-003																																	
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR																																			
NOMBRE DEL PROCESO	Comercial	TIPO DE PROCESO	<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y Medición																																
RESPONSABLE	Confidencial	NOMBRE DEL INDICADOR	Medición de Satisfacción del cliente																																
PROPOSITO	Medición de la satisfacción al cliente frente a los productos y servicios.		FRECUENCIA: <i>Anual</i>																																
Formula de cálculo	Definición de variables		Unidad de medida: <i>Porcentaje</i> Tipo de Indicador: <i>Eficacia</i>																																
Sumatoria del promedio de resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al cliente	1. Muestra todas las calificaciones obtenidas por los clientes de la compañía.	2. N/A	Fuente: Tabulación de satisfacción al cliente																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Rango de Gestión</th> </tr> <tr> <th>Excelente</th> <th>Satisfactorio</th> <th>Bueno</th> <th>Aceptable</th> <th>Insatisfactorio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Superior a 90%</td> <td>81 al 90%</td> <td>71 al 80%</td> <td>4 % al 70%</td> <td>Inferior al 40%</td> </tr> </tbody> </table>			Rango de Gestión					Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio	Superior a 90%	81 al 90%	71 al 80%	4 % al 70%	Inferior al 40%																	
Rango de Gestión																																			
Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio																															
Superior a 90%	81 al 90%	71 al 80%	4 % al 70%	Inferior al 40%																															
2. DATOS																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Valoración del servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>El producto o servicio brinda la solución de los requerimientos solicitados</td> <td></td> </tr> <tr> <td>El producto o servicio se entregó en el tiempo acordado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuando se presenta un problema con el producto o servicio se aclara de manera efectiva.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Garantía del producto o servicio cuando presenta fallas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para prestar los servicios</td> <td></td> </tr> <tr> <td>La documentación que acompaña el Software es útil.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Satisfacción del rendimiento del Software</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Conocimiento del comercial de los productos o servicios</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Valoración del servicio		El producto o servicio brinda la solución de los requerimientos solicitados		El producto o servicio se entregó en el tiempo acordado		Cuando se presenta un problema con el producto o servicio se aclara de manera efectiva.		Garantía del producto o servicio cuando presenta fallas		Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para prestar los servicios		La documentación que acompaña el Software es útil.		Satisfacción del rendimiento del Software		Conocimiento del comercial de los productos o servicios		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Valoración general</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Grado de satisfacción general del producto o servicio.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Orientación de Satisfacción del Cliente</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calidad del producto o servicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Relación calidad- precio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calidad del servicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Profesionalidad</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Valoración general		Grado de satisfacción general del producto o servicio.		Orientación de Satisfacción del Cliente		Calidad del producto o servicio		Relación calidad- precio		Calidad del servicio		Profesionalidad	
Valoración del servicio																																			
El producto o servicio brinda la solución de los requerimientos solicitados																																			
El producto o servicio se entregó en el tiempo acordado																																			
Cuando se presenta un problema con el producto o servicio se aclara de manera efectiva.																																			
Garantía del producto o servicio cuando presenta fallas																																			
Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para prestar los servicios																																			
La documentación que acompaña el Software es útil.																																			
Satisfacción del rendimiento del Software																																			
Conocimiento del comercial de los productos o servicios																																			
Valoración general																																			
Grado de satisfacción general del producto o servicio.																																			
Orientación de Satisfacción del Cliente																																			
Calidad del producto o servicio																																			
Relación calidad- precio																																			
Calidad del servicio																																			
Profesionalidad																																			
Año 2019																																			
Resultado anual	63,00%																																		
Meta	90%																																		
Rango de Gestión	Aceptable																																		
<p>Mantenimiento en infraestructura y/o equipos Semestre I</p> <p>100,00% 50,00% 0,00%</p> <p>63,00% 90%</p> <p>1</p> <p>■ Resultado anual ■ Meta</p>	Análisis: Acciones:																																		
Elaboró Nombre Cargo	Revisó: Nombre Cargo	Aprobó: Nombre Cargo																																	

Anexo 12. Ficha de indicador CN-FC-001 cumplimiento de requisitos o acuerdos de los proyectos.

FICHA DE INDICADOR													
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01			Página 1 de 1						Código: CN- FC-001				
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR													
NOMBRE DEL PROCESO		Consultoria			TIPO DE PROCESO			<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y medición					
RESPONSABLE		Confidencial			NOMBRE DEL INDICADOR			Cumplimiento de requisitos o acuerdos de los proyectos					
PROPOSITO		Medir el cumplimiento de los requisitos de las actividades establecidas por proyecto.			FRECUENCIA			Semestral					
Formula de cálculo		Definición de variables			Unidad de medida		Tipo de Indicador		Eficiencia				
$\frac{\text{Actividades por proyecto}}{\text{Actividades establecidas por proyecto}} * 100$		1. Corresponde a las actividades y requisitos ejecutados de las actividades establecidas por el proyecto 2. Corresponde a total de acuerdos establecidos con el cliente.			Porcentaje		Eficiencia		Seguimiento de proyecto				
Rango de Gestión													
Excelente		Satisfactorio		Bueno		Aceptable		Insatisfactorio					
Superior a 90%		81 al 90%		71% al 80%		4% al 70%		Inferior al 40%					
2. DATOS													
Año 2019													
SEMESTRE		Primer semestre						Segundo Semestre					
PROYECTO		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Variable 1		23	23	23	23	23	23						
Variable 2		39	39	39	39	39	39						
PROYECTO		P7	P8	P9	P10	P11	P12	P7	P8	P9	P10	P11	P12
Variable 1		23	23	23	23	23	23						
Variable 2		39	39	39	39	39	39						
Resultado Semestral		59%						#¡DIV/0!					
Meta		90%						90%					
Rango de Gestión		Aceptable						#¡DIV/0!					
<p>Cumplimiento</p> <p>100% 50% 0%</p> <p>50% 90%</p> <p>1</p> <p>■ Resultado Semestral ■ Meta</p>				Analisis y observaciones: Acciones de mejora:									
Elaboró Nombre Cargo				Revisó Nombre Cargo				Aprobó Nombre Cargo					

Anexo 13. Ficha de indicador CS-FC-001 atención de casos según acuerdos ANS.

FICHA DE INDICADOR												
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1 Código: CS- FC-001											
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR												
NOMBRE DEL PROCESO	Capacitación y soporte											
TIPO DE PROCESO	<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y medición											
RESPONSABLE	Confidencial											
NOMBRE DEL INDICADOR	Atención de casos según los acuerdo de ANS.											
PROPOSITO	Medir el cumplimiento de atención según el acuerdo de ANS.											
FRECUENCIA	<i>Semestral</i>											
Formula de cálculo	Definición de variables											
Número de casos atendidos en los tiempos definidos ANS * 100 Número de solicitudes recibidas	1. Corresponde a los casos atendidos según los acuerdos de tiempos definidos en los ANS de cada cliente. 2. Corresponde al número total de casos recibidos por el portal durante el periodo de medición.											
Unidad de medida	Porcentaje											
Tipo de Indicador	Eficacia											
Fuente:	Portal de casos											
Rango de Gestión												
Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio								
Superior a 90%	81 al 90%	71% al 80%	41% al 70%	Inferior al 40%								
2. DATOS												
Año 2019												
Variables	Primer semestre					Segundo Semestre						
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Variable 1	5	5	5	5	5	5						
Variable 2	10	10	10	10	10	10						
Resultado Semestral	50,00%					#¡DIV/0!						
Meta	90%					90%						
Rango de Gestión	Aceptable					#¡DIV/0!						
<p>Mantenimiento infraestructura y/o equipos Semestre 1</p> <p>100,00% 50,00% 0,00%</p> <p>50,00% 90%</p> <p>1</p> <p>■ Resultado Semestral ■ Meta</p>						Análisis y observaciones:						
						Acciones de mejora:						
Elaboró Nombre Cargo						Revisó Nombre Cargo			Aprobó Nombre Cargo			

Anexo 14. Ficha de indicador DR-FC-001 cumplimiento de objetivos

FICHA DE INDICADOR													
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01			Página 1 de 1						Código: DR- FC-001				
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR													
NOMBRE DEL PROCESO		Direccionamiento			TIPO DE PROCESO			<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y medición					
RESPONSABLE		Confidencial			NOMBRE DEL INDICADOR			Cumplimiento objetivos					
PROPOSITO		Medir el cumplimiento de los objetivos de calidad, para demostrar la consecución de las metas de la organización						FRECUENCIA		Anual			
Formula de cálculo		Definición de variables				Unidad de medida		Tipo de Indicador		Eficacia			
Sumatoria (Total de indicador- % ponderación * % de Cumplimiento)		1. %Ponderación se refiere al valor en que cada indicador aporta al objetivo.		2. %cumplimiento: corresponde al valor en cada indicador cumplo frente la meta establecida		Porcentaje							
						Fuente:		Resultados de indicadores por proceso SGC					
Rango de Gestión													
Excelente		Satisfactorio		Bueno		Aceptable		Insatisfactorio					
Superior a 90%		81al 90%		71% al 80%		4% al 70%		Inferior al 40%					
2. DATOS													
Año 2019													
SEMESTRALES		Primer semestre					Segundo Semestre						
INDICADOR		001	002	003	004	005	N	001	002	003	004	005	N
Variable 1		25%	15%	5%	5%	10%		25%	15%	5%	5%	10%	
Meta		95%	95%	95%	95%	95%		95%	95%	95%	95%	95%	
Resultado		70%	70%	70%	70%	70%		40%	40%	40%	40%	40%	
Variable 2.		74%	74%	74%	74%	74%		42%	42%	42%	42%	42%	
Cumplimiento objetivos de calidad		18%	11%	4%	4%	7%	44%	11%	6%	2%	2%	4%	25%
ANUALES		006					007					008	
Variable 1		25%					5%					10%	
Meta		95%					90%					90%	
Resultado		70%					70%					70%	
Variable 2.		74%					78%					78%	
Cumplimiento objetivos de calidad		18%					4%					8%	
Cumplimiento objetivos de calidad		30%											
Resultado Anual + (Primer Semestre)		74,30%											
Resultado Anual (Segundo Semestre)		55,35%											
Meta		90%											
Rango de Gestión		Bueno											
<p>Cumplimiento objetivos de SGC</p> <p>100,00% 50,00% 0,00%</p> <p>74,30% 90%</p> <p>1</p> <p>■ Resultado Anual + (Primer Semestre) ■ Meta</p>						Análisis y observaciones:							
						Acciones de mejora:							
Elaboró: Nombre Cargo				Revisó: Nombre Cargo				Aprobó: Nombre Cargo					

Anexo 15. Ficha de indicador GF-FC-001 rentabilidad sobre las ventas

FICHA DE INDICADOR													
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 1 de 1											
		Código: GF- FC-001											
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR													
NOMBRE DEL PROCESO	Direccionamiento	TIPO DE PROCESO	<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y medición										
RESPONSABLE	Confidencial	NOMBRE DEL INDICADOR	Rentabilidad sobre las ventas										
PROPOSITO	Medir el rendimiento de los ingresos operacionales		FRECUENCIA: <i>Anual</i>										
Formula de cálculo	Definición de variables		Unidad de medida <i>Porcentaje</i> Tipo de Indicador <i>Eficiencia</i>										
$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} * 100$	1. Utilidad neta: es la utilidad que se repartirá entre los socios de la organización 2. Ventas netas: representa la suma de todas las ventas de la organización de los servicios prestados	Fuente: Estados financieros del año	Rango de Gestión										
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Excelente</th> <th>Satisfactorio</th> <th>Bueno</th> <th>Aceptable</th> <th>Insatisfactorio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Superior a 90%</td> <td>81 al 90%</td> <td>71 al 80%</td> <td>41 al 70%</td> <td>Inferior al 40%</td> </tr> </tbody> </table>	Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio	Superior a 90%	81 al 90%	71 al 80%	41 al 70%	Inferior al 40%
Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio									
Superior a 90%	81 al 90%	71 al 80%	41 al 70%	Inferior al 40%									
2. DATOS													
Variables	Año 2019												
Variable 1	12000												
Variable 2	3000000												
Resultado anual	40%												
Meta	90%												
Rango de Gestión	Insatisfactorio												
<p>Mantenimiento infraestructura y/o equipos Semestre 1</p> <p>100% 90% 40% 0%</p> <p>■ Resultado anual ■ Meta</p>		Análisis y observaciones: Acciones de mejora:											
Elaboró Nombre Cargo		Revisó Nombre Cargo	Aprobó Nombre Cargo										

Anexo 16. Ficha de indicador GR-FC-001 desempeño del personal

FICHA DE INDICADOR				
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1			
Código: GR-FC-001				
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
NOMBRE DEL PROCESO	Recursos Humanos y Físicos			
TIPO DE PROCESO	<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y medición			
RESPONSABLE	Confidencial			
NOMBRE DEL INDICADOR	Desempeño del personal			
PROPOSITO	FRECUENCIA: <i>Anual</i>			
Formula de cálculo	Definición de variables			
Sumatoria del promedio de resultados obtenidos en la evaluación de desempeño del personal	1. Muestra todas las calificaciones obtenidas por el personal con más de un año en la compañía 2. N/A			
Unidad de medida	Porcentaje			
Tipo de Indicador	Eficiencia			
Fuente:	Evaluación de desempeño			
Rango de Gestión				
Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio
Superior a 90%	81 al 90%	71% al 80%	41% al 70%	Inferior al 40%
2. DATOS				
Año 2019				
Resultado Anual	95%			
Meta	90%			
Rango de Gestión	Excelente			
Mantenimiento infraestructura y/o equipos Semestre 1	Analisis y observaciones:			
<p>100% 90% 80%</p> <p>95% 90%</p> <p>1</p> <p>■ Resultado Anual ■ Meta</p>				
	Acciones de mejora:			
Elaboró Nombre Cargo	Revisó Nombre Cargo	Aprobó Nombre Cargo		

Anexo 17. Ficha de indicador GR-FC-002 mantenimiento de infraestructura y/o equipos.

FICHA DE INDICADOR												
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01			Página 1 de 1					Código: GR- FC-002				
1. INFORMACIÓN DEL INDICADOR												
NOMBRE DEL PROCESO		Recursos Humanos y Físicos			TIPO DE PROCESO			<input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y medición				
RESPONSABLE		Confidencial			NOMBRE DEL INDICADOR			Mantenimiento de infraestructura y/o equipos				
PROPOSITO		Medir el porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructura y/o equipos, con el fin de asegurar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.			FRECUENCIA			Semestral				
Formula de cálculo		Definición de variables			Unidad de medida			Porcentaje		Tipo de Indicador		Eficiencia
Infraestructura y/o equipos que se le realizado el <input type="text" value="*100"/>		1. Cantidad de mantenimientos ejecutados a infraestructura y/o equipo			2. Cantidad de mantenimientos programados de infraestructura y equipos.			Fuente:		Plan de mantenimiento anual		
Infraestructura y/o equipos programados para mantenimiento preventivo								Rango de Gestión				
								Excelente		Satisfactorio		Bueno
								Superior a 90%		81% al 90%		71% al 80%
								Aceptable		Inferior al 40%		
								4% al 70%				
2. DATOS												
Año 2019												
Primer semestre												
Segundo Semestre												
Variables												
ene												
feb												
mar												
abr												
may												
jun												
jul												
ago												
sep												
oct												
nov												
dic												
Variable 1												
Variable 2												
Resultado Semestral												
#DIV/0!												
Meta												
90%												
Rango de Gestión												
#DIV/0!												
<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>Mantenimiento infraestructura y/o equipos Semestre 1</p> <p>100,00%</p> <p>50,00%</p> <p>0,00%</p> <p>0,00%</p> <p>90%</p> <p>Resultado Semestral</p> <p>Meta</p> </div> <div style="flex: 2;"> <p>Analisis y observaciones:</p> <hr/> <p>Acciones de mejora:</p> </div> </div>												
Elaboró				Revisó				Aprobó				
Nombre				Nombre				Nombre				
Cargo				Cargo				Cargo				

Anexo 18. GC- PR-002 procedimiento para abordar riesgos y oportunidades

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 1 de 13	Código: GC-PR-002

1. Objetivo

Establecer la metodología para identificar, valorar, controlar los riesgos y oportunidades e implementar las acciones que permitan el tratamiento de los riesgos y aprovechamiento de las oportunidades dentro del SGC de la Organización.

2. Involucrados

Todos los miembros de la organización

3. Alcance

Este procedimiento tiene aplicabilidad sobre todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la organización, para la identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades bajo la responsabilidad de cada dueño de proceso.

4. Divulgación

Presidente, Gerente General, Director administrativo y Dueños de Proceso.

5. Parámetros

5.1. ANÁLISIS DE RIESGO: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.

5.2. CONSECUENCIA: Los resultados más probables y esperados del riesgo que se evalúa, incluyendo los daños materiales.

5.3. CONTROL: Medida que modifica al riesgo.

5.4. EVALUACIÓN DEL RIESGO: Proceso de comparación de los resultados del análisis de riesgos con criterios del riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o intolerables.

5.5. EVENTO: Presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

5.6. FACTOR DE RIESGO: Elemento que encierra una capacidad potencial de producir daños materiales o al producto.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró Nombre Cargo	Revisó Nombre Cargo	Aprobó Nombre Cargo
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01		Página 2 de 13	Código: GC-PR-002

- 5.7. **FUENTE DEL RIESGO:** Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo.
- 5.8. **GESTIÓN DEL RIESGO:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.
- 5.9. **IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO:** Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.
- 5.10. **NIVEL DE RIESGO:** Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.
- 5.11. **PROBABILIDAD:** Oportunidad de que algo suceda.
- 5.12. **RIESGO:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
- 5.13. **TRATAMIENTO DEL RIESGO:** Proceso para modificar el riesgo.
- 5.14. **VALORACIÓN DEL RIESGO:** Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

6. Condiciones Generales

6.1. Los dueños de proceso son responsables de:

- Participar en la identificación y evaluación inicial de los riesgos de las actividades.
- Reportar los riesgos que se deriven de los procesos o actividades.
- Asegurar la implementación, seguimiento, actualización y evaluación de los controles establecidos en este procedimiento para la identificación de riesgos y valoración de las oportunidades en la calidad de servicio.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 3 de 13	Código: GC-PR-002

- Asegurar el control de los riesgos que se clasifiquen como más altos, disminuyendo la posibilidad de falta de calidad del producto generándolo en no conforme.
- Promover y apoyar para que el personal participe en la identificación y evaluación de los riesgos, al igual en la implementación de planes de acción.

6.2. FACTORES DE RIESGO (INTERNO Y EXTERNO)

Los factores externos e internos que puedan generar riesgo impacto positiva o negativamente en la consecución de los objetivos del sistema de gestión de calidad. Para establecer el contexto se debe contemplar:

- a) El entorno externo como el ambiente social y cultural, requisitos legales, financieros, tecnológicos, económicos, etc. A nivel nacional e internacional.
- b) Las partes que manejan intereses directos e indirectos en la organización y a quienes el desarrollo de las actividades puede afectar cuando se tomen decisiones tales como clientes, proveedores, entidades de control, socios y colaboradores.
- c) El entorno interno puede incluir la cultura organizacional, los procesos, el direccionamiento estratégico, políticas, normas ~~e.t.c.~~

6.3. CRITERIOS PARA CLASIFICAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- a) Los riesgos se pueden clasificar identificando aquellos más significativos o para excluir los riesgos menores o menos significativos para su análisis posterior. El propósito de priorizar los riesgos es garantizar que los recursos se dirijan hacia los riesgos más importantes. Por lo tanto, para realizar el análisis preliminar se realizará la calificación.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 4 de 13	Código: GC-PR-002

- b) El análisis preliminar determinará, dejar los riesgos insignificantes que no justificarían el tratamiento y proseguir con una valoración más detallada de los riesgos más importantes.
- c) Para proseguir con la valoración de los riesgos más importantes, se tendrá en cuenta los siguientes pasos:
- 1.1. Identificación del Riesgo: lista detallada de los riesgos teniendo en cuenta la situación o los eventos que pueden aumentar, impactar el logro de los objetivos de calidad o del proceso.
 - 1.2. Análisis de riesgo: se involucra el desarrollo y la comprensión del riesgo. Esto hace referencia a las causas y las fuentes de riesgo, sus consecuencias positivas o negativas y la probabilidad que dichas consecuencias puedan ocurrir.
 - 1.3. Valoración del riesgo: se toma decisiones basadas en los resultados obtenidos en el análisis de riesgo determinado cuales riesgos necesitan tratamiento.
- d) La calificación del riesgo se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo, teniendo en cuenta las siguientes escalas de valoración:

Baja	1	0% - 30%	El evento puede ocurrir entre el 0% y 30% de veces que se desarrolla la actividad
Medio	2	40% - 70%	El evento puede ocurrir entre el 40% y 70% de veces que se desarrolla la actividad
Alta	3	80% - 100%	El evento puede ocurrir más de 80% de veces que se desarrolla la actividad

Figura 1. Escala de Probabilidad.

Si este documento es emitido impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró Nombre Cargo	Revisó Nombre Cargo	Aprobó Nombre Cargo
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 6 de 13	Código: GC-PR-002

			<i>Financieras</i>	<i>Operacionales</i>
Grave	20	Si el hecho llegara a presentarse, tendría graves consecuencias o efectos sobre la organización.	Pérdidas mayores a 5.000.000 millones.	Suspensión o interrupción de las actividades indefinidamente o por más de 10 días.
Moderado	10	Si el hecho llegara a presentarse, tendría moderadas consecuencias o efectos sobre la organización.	Pérdidas entre 1.000.000 y 5.000.000 millones.	Suspensión o interrupción de las actividades o reparaciones de 2 a 5 días.
Leve	5	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la organización.	Menores de 1.000.000 millones.	Suspensión o interrupción de las actividades o reparaciones de 5 horas.

Figura 2. Escala de impacto.

- e) La evaluación del Riesgo: permite comparar los resultados de su calificación, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo; de esta forma es posible distinguir entre los riesgos tolerables, medio e intolerable.

<i>Impacto</i>		<i>Mapa de Riesgos</i>		
Grave	20	20	40	60
Moderado	10	10	20	30
Leve	5	5	10	15
		1	2	3
		Baja	Medio	Alta
		<i>Probabilidad</i>		

Figura 3. Mapa de Zonas de Riesgo

Si este documento es emitido impresa, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 8 de 18	Código: GC-PR-002

<i>Nivel de Exposición</i>		<i>Tratamiento</i>
60	INTOLERABLE	No se tola el riesgo, se requiere definir planes de acción
50	MEDIO	Se tolera el riesgo, se puede generar planes para mejorar o implementar nuevos controles.
10	TOLERABLE	Se acepta el riesgo, no requiere plan de acción.

Figura 4. Tratamiento de Riesgos

6.4. CRITERIOS PARA ELABORAR O REVISAR EL MAPA DE RIESGOS Y/O OPORTUNIDADES

La organización puede desarrollar la matriz de riesgos y/o oportunidades teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Descripción del evento: Detalle de la situación posible que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la organización y le impidan el logro de sus objetivos.
- Causa que origina el evento: Motivo que causaron el evento.
- Efecto que puede producir el evento: Resultados o consecuencias ocasionadas si el evento se produce.
- Clasificación preliminar de probabilidad: veces en las que se puede presentar en un determinado tiempo.
- Clasificación preliminar de impacto: Se refiere a la magnitud de los efectos al ocurrir el riesgo.
- Evaluación preliminar del riesgo (Riesgo inherente, Nivel de Riesgo sin controles): para adelantar el análisis de riesgo, se deben considerar los resultados obtenidos de multiplicar la valoración de la probabilidad y el impacto;

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 7 de 13	Código: GC-PR-002

de esta forma es posible distinguir entre los riesgos tolerables, medio e intolerable.

- **Controles existentes:** Se registran las actividades existentes que se realizan para controlar los efectos negativos y/o aprovechar los efectos positivos.
- **Evaluación del control existente:** para expresar la respuesta positiva o negativamente, se debe responder a las siguientes preguntas:
 1. ¿los controles existentes se están aplicando?
 2. ¿se lograron las metas y objetivos propuestos para minimizar el riesgo?
- **Valoración final del impacto o la probabilidad:** para la evaluación final del nivel de impacto o de la probabilidad, las opciones de respuesta anterior se define de la siguiente manera:
- **Valoración del Riesgo Residual:** Nivel de Riesgo resultante aplicando los controles.
- **Opciones de Manejo o tratamiento del riesgo:** estas incluyen:
 - o Si los riesgos resultantes caen dentro de la categoría tolerable, pueden ser aceptados con un mínimo tratamiento. En este caso el gerente de proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.
 - o Si los resultados caen dentro de la categoría medio, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención) como el impacto (medidas de protección). Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles adicionales para seguir la oportunidad.
 - o Si los riesgos resultantes caen dentro de la categoría intolerable, se debe tomar acciones encaminadas a que generen cambios sustanciales de mejoramiento y controles de calidad. También se puede compartir o

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 3 de 13	Código: GC-PR-002

transferir a través del traspaso de las pérdidas, es decir, distribuir una porción del riesgo a otra entidad.

Algunas opciones de acción para dichos tratamientos son:

- Evitar el riesgo decidiendo no iniciar o continuar la actividad que lo originó.
- Tomar o incrementar el riesgo con el fin de perseguir una oportunidad.
- Retirar la fuente de riesgo.
- Cambiar la probabilidad.
- Cambiar las consecuencias
- Compartir el riesgo con una o varias partes (incluyendo los contratos y la financiación del riesgo)
- Retener el riesgo a través de la decisión informada.
- **Plan de acción:** para el manejo de los riesgos después de su valoración final se debe analizar las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de nuevas políticas, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros. La selección de las acciones más conveniente debe considerar la viabilidad jurídica, técnica, institucional, financiera y económica.
- **Responsable:** son las áreas o jefes de áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.
- **Registro:** por cada acción se debe dejar evidencia que permita confirmar la ejecución de la acción.
- **Fecha de ejecución:** se registra la fecha de la realización de las actividades.

6.5. MATRIZ DE RIESGOS

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 9 de 13	Código: GC-PR-002

Basados en los pasos establecidos para clasificar riesgos y oportunidades, diligencie la Matriz de Riesgos por proceso.

6.6. APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO

La Matriz de riesgos y oportunidades debe ser actualizado por los procesos ante la identificación de nuevos efectos negativos o positivos ocasionados por:

- La variación de los factores internos o externos que generaron el riesgo, lo que podría hacer para cambiar la valoración del riesgo.
- Las exigencias particulares del cliente.
- alguna reforma o cambio en la normatividad legal aplicable que cubre al servicio que presta la empresa.
- Introducción de nuevas prácticas o procedimientos de trabajo para la clasificación del producto.
- Trimestralmente se lleva a cabo una evaluación de cumplimiento de los planes de acción generados en la evaluación de riesgos para asegurar su cumplimiento.
- Presentar los resultados obtenidos a la Gerencia indicando la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y/o aprovechar las oportunidades.

Se debe realizar la identificación y valoración de riesgos asociados a los cambios y las acciones propuestas antes de introducir tales cambios, para evitar mayores riesgos en la implementación de las acciones.

7. Descripción del Procedimiento



Numero	Actividad	Responsable	Registro/Documento
0			

Si este documento se encuentra Impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 10 de 13	Código: GC-PR-002

1	<p>Determinar el Contexto</p> <p>Para cada uno de los procesos del SGC se identifican las condiciones internas y del entorno y sus causas, que pueden generar eventos originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de los objetivos del proceso de SGC.</p>	<p>GC-MT-004</p> <p>MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p>	Dueño de Proceso
2	<p>Identificar el Riesgo</p> <p>Identificar los riesgos revisando el proceso, su objetivo y los eventos que pueden afectar su cumplimiento.</p> <p>Las causas identificadas en el contexto sirven de base para la identificación de los riesgos de los procesos de calidad.</p> <p>Identificación de los riesgos en el SGC se puede soportar en: Analisis DOFA, lluvias de ideas, análisis historico, analisis de escenarios. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción de lugar a ambigüedades o confuciones con la causa generadora de los mismos.</p>	<p>GC-MT-004</p> <p>MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p>	Dueño de proceso involucrado.
3	<p>Priorizar los riesgos</p> <p>Identificar aquellos riesgos mas significativos o para excluir los riesgos menores o menos</p>		

Si este documento se encuentra Impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 11 de 13	Código: GC-PR-002

	significativos para su análisis posterior.		
4	Analizar y evaluar el riesgo identificado Los riesgos identificados se analizan teniendo en cuenta dos aspectos: probabilidad e impacto.	GC-MT-004 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Dueño del proceso involucrado.
5	Identificar y valorar los controles: Se deberán identificar los controles teniendo en cuenta que pueden ser: Controles preventivos o correctivos.	GC-MT-004 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Dueño del proceso involucrado.
6	Valorar los riesgos identificados, comparar los resultados de calificación, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo; de esta forma es posible distinguir entre los riesgos Tolerables, Medio, Intolerables.	GC-MT-004 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Dueño del proceso involucrado
7	Tratar los riesgos: Se define la forma como se tratará el riesgo de acuerdo con las opciones: Evitar, mitigar, compartir y asumir. Se define un plan de acción que incluye: Plan de acción, responsable, registro y fecha de ejecución.	GC-MT-004 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Dueño de proceso involucrado.

Si este documento se accede en formato impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 12 de 18	Código: GC-PR-002

8	Aprobar Matriz de Riesgos: La matriz de riesgo por procesos deberá ser aprobado de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de elaboración y control de documentos.	GC-MT-004 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Duero del proceso involucrado.
9	Socializar y divulgar la matriz de riesgos identificados: Los mapas de riesgo deben ser socializados con los involucrados que intervienen en un proceso de SGC a fin de que contribuyan al cumplimiento de los controles o al fortalecimiento de la gestión de riesgos.	GC-FO-002 REGISTRO DE ASISTENCIA	Duero del proceso involucrado.
10	Seguimiento y evaluación de Riesgos: Se realizará seguimiento y evaluación a: <ul style="list-style-type: none"> - La efectividad de los controles existentes. - La implementación de los planes de acción. - Valoración del Riesgo con base en la implementación de nuevos controles. 	GC-MT-004 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Duero de Proceso involucrado.

8. Documentos de referencia

Si este documento es presentado Impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Vigente desde: 01-10-2018 Versión: 01	Página 13 de 13	Código: GC-PR-002

Código	Nombre del documento
GC-FC-002	REGISTRO DE ASISTENCIA
GC-MT-004	MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

9. Historial de Cambios

Fecha	Versión	Cambios

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Anexo 20. GC-PR-001 procedimiento para la toma de acciones correctivas o de mejora

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 1 de 12	Código: GC-PR-001

1. Objetivo

Establecer la metodología para identificar, controlar y eliminar las no conformidades reales o potenciales mediante la aplicación de acciones correctivas y la toma de acciones de mejora a fin de garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad; dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

2. Involucrados

Audítores, Presidente, Gerente General y líderes de proceso.

3. Alcance

El procedimiento aplica para la implementación de Acciones correctivas y/o de mejora derivada de una conformidad real o potencial o acción de mejora, seguida del análisis de causas, generación del plan de acción y finaliza con la determinación de la eficacia de las soluciones tomadas. Este procedimiento tiene aplicabilidad sobre todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la organización.

4. Divulgación

Gerente General y Director Administrativo.

5. Parámetros

5.1. ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad real o potencial u otra situación indeseable.

5.2. ACCIÓN DE MEJORA: Acción tomada para evitar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño del proceso o del Sistema de Gestión de Calidad.

5.3. CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito especificado.

5.4. CORRECCIÓN: Acción tomada para atacar directamente el problema puntual, es decir, acción tomada para eliminar una no conformidad detectada y no la causa que lo generó.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 2 de 12	Código: GC-PR-001

- 5.5. **EVIDENCIA OBJETIVA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- 5.6. **EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 5.7. **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito no especificado.
- 5.8. **PLAN DE ACCIÓN:** Conjunto de acciones orientadas a dar solución a una situación real o potencial presentada, determinando los plazos y recursos (humanos, financieros, e.t.c) necesarios.
- 5.9. **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 5.10. **REVISIÓN:** Actividad comprendida para asegurar la eficiencia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.
- 5.11. **RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- 5.12. **TÉCNICA Y/O HERRAMIENTA PARA EL ANALISIS DE CAUSAS:** Métodos de análisis y control que permiten clarificar la naturaleza de hallazgos no conformes dentro del levantamiento de Acciones correctivas, con el fin de identificar la causa principal y tomar acciones que sean necesarias para eliminar no conformidades.

6. Condiciones Generales

6.1. Los dueños de proceso son responsables de:

- Registrar las acciones correspondientes.
- Generar los respectivos análisis de las causas para las acciones correctivas.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 3 de 12	Código: GC-PR-001

- Elaborar planes de acción.
- Realizar seguimiento de planes de acción de las acciones correctivas y de mejora.
- Dar cierre a las acciones.

6.2. IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O DE MEJORA

6.2.1. Las no conformidades se pueden identificar a través de las siguientes fuentes de detección:

6.2.1.1. No conformidades reales:

- Quejas y reclamos críticos cuyo tipo sea repetitivo por 3 o más veces en el mismo periodo de análisis.
- Inadecuados resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente.
- Producto o servicio no conforme, tomando en cuenta los siguientes criterios:
 - por gravedad del producto o servicio no conforme. Entendiéndose por gravedad, el grado de impacto que cause en la organización el incumplimiento de los requisitos.
 - por su frecuencia de ocurrencia, esto es que el porcentaje de producto o servicio no conforme represente más del 50% de todos los registros.
- No conformidad resultados de auditorías internas y externas.
- Seguimiento y Medición de los procesos (análisis de los indicadores).

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 4 de 12	Código: GC-PR-001

Por resultados de medición de los indicadores en rango de gestión **INSATISFACTORIO** se documenta acciones dependiendo de la frecuencia de medición.

- a) Para indicadores de frecuencia mensual se toma acción si en 2 periodos consecutivos se encuentra los resultados del indicador en rango insatisfactorio por la misma causa.
- b) Para indicadores de frecuencia trimestral y semestral se toma acción con un consecutivo de 1 resultado insatisfactorio por la misma causa **o**.
- c) Cuando la alta dirección lo considere necesario de acuerdo al impacto del indicador.

- Revisión por la Gerencia, en cuanto a incumplimientos que se identifiquen en los reportes de procesos.

6.2.1.2. No conformidades Potenciales

- Seguimiento y Medición de los procesos (análisis de indicadores)
- Para indicadores de frecuencia mensual se toma acción si en dos periodos consecutivos se encuentra en rango de gestión **ACEPTABLE**.
- Para indicadores de frecuencia bimensual, trimestral y semestral se toma acción con un consecutivo de 1 resultado **ACEPTABLE**, **o**
- Cuando la alta dirección lo considere necesario de acuerdo al impacto del indicador.

Si este documento se encuentra Impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 5 de 12	Código: GC-PR-001

- Revisión por la Gerencia por la Gerencia, en cuanto a las recomendaciones de mejora que se identifiquen en los reportes de procesos.
- Planificación del Sistema de Gestión de calidad ante los cambios y fenómenos predecibles.
- Análisis del Entorno o contexto de la organización.
- Observaciones (posible incumplimiento) resultado de auditorías internas o externas.
- Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente, en torno a las sugerencias o posibles eventos de incumplimiento a los requisitos establecidos y a la expectativas identificadas.
- Evaluación de desempeño de los proveedores, en cuanto a los posibles riesgos que se puedan identificar de su gestión.

6.3. Preferiblemente en la reunión de presentación de indicadores de Gestión se identifica la necesidad de documentar acciones correctivas o de mejora, como parte de mejoramiento continuo de la organización.

6.4. El registro de una acción correctiva o de mejora debe realizarse en el formato **GC-FO-001 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**. Cada vez que se documente una acción correctiva o mejora.

6.5. Con el fin de prevenir la ocurrencia o recurrencia de situaciones de no-conformidad relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, todo el personal tiene la responsabilidad y autoridad de proponer la toma de acciones, la cual comunicará al jefe del área correspondiente.

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O ACCION DE MEJORA

6.6. Para describir el problema reportado en una no conformidad real o potencial se debe especificar la situación con un grado de detalle que facilite la

Si este documento se ejecuta impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 8 de 12	Código: GC-PR-001

identificación del problema específico y el requisito que no está cumpliendo o que podría verse afectado en forma potencial. Una NO conformidad debe tener evidencia y un criterio específicos, agrupados a partir de los siguientes elementos:

- No conformidad real: hecho REAL (qué, dónde) + evidencia real (datos de cuándo, cuánto) + Requisito, objetivo o meta incumplida.
- No conformidad potencial: hecho REAL (qué, dónde) + evidencia REAL (datos de cuándo) + Requisito, objetivo o meta en riesgo de no ser cumplido.

1.	¿Qué?	¿Cuál es la situación actual?	¿Qué es lo que está mal?
2.	¿Dónde?	¿Dónde está ocurriendo?	Identificar con la mayor precisión posible dónde está ocurriendo el problema (proceso, área, producto o servicio, contrato, función)
3.	¿Cuándo?	¿Desde cuándo viene ocurriendo?	Establecer desde cuándo se viene presentando el problema, que antecedentes se tienen, que característica tiene (un comportamiento definido o las tendencias)
4.	¿Cuánto?	¿Cuántas veces se ha presentado?	Estimar en número de veces que se ha venido presentando el problema (para las correctivas)
5.	¿Por qué?	¿Por qué es un problema?	¿Qué se está incumpliendo o se puede incumplir?: una especificación, un principio, una directriz, por parte del cliente, de la ley, de la ISO o de la organización.

Si este documento se acciona impresa, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 7 de 12	Código: GC-PR-001

Para la acción de mejora haga una breve descripción de la situación actual, seguida de una breve descripción de la propuesta de mejora o la situación deseable.

ANÁLISIS DE CAUSAS

6.7. El dueño de proceso responsable de solucionar la no conformidad debe identificar la causa raíz del problema. Para analizar las causas reales o potenciales se debe utilizar el método o técnica de los 5 por qué? Preguntar 5 veces ¿por qué sucede el hallazgo? Esta herramienta nos ayuda a comprender mejor el hallazgo y las causas que lo originaron. Para la acción de mejora no requiere análisis de causas.

PLAN DE ACCIÓN

6.8. Para asegurar las acciones correctivas o de mejora sean efectuadas, debe establecer un plan de acción que incluya:

- Actividades a ejecutar orientadas a eliminar la causa real o potencial.
- Responsables de la actividad. Se deben designar explícitamente personas para realizar las actividades propuestas de acuerdo con la responsabilidad del cargo que ocupan y el alcance de la tarea requerida.
- Fechas de ejecución del plan. Es necesario establecer tiempos definidos para ejecutar cada una de las acciones propuestas.

6.9. Las actividades antes descritas se deben documentar en el **GC-MT-002 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA** y se mantendrán en medio electrónico diligenciado las causas establecidas y la definición del plan de acción.

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

6.10. Se realizará preferiblemente trimestralmente a las acciones implementadas, verificando el grado de ejecución del plan de acción propuesto

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Anexo 21. GC-FO-001 solicitud de acciones correctivas y de mejora

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 7 de 12	Código: GC-PR-001

Para la acción de mejora haga una breve descripción de la situación actual, seguida de una breve descripción de la propuesta de mejora o la situación deseable.

ANÁLISIS DE CAUSAS

6.7. El dueño de proceso responsable de solucionar la no conformidad debe identificar la causa raíz del problema. Para analizar las causas reales o potenciales se debe utilizar el método o técnica de los 5 por qué. Preguntar 5 veces ¿por qué sucede el hallazgo? Esta herramienta nos ayuda a comprender mejor el hallazgo y las causas que lo originaron. Para la acción de mejora no requiere análisis de causas.

PLAN DE ACCIÓN

6.8. Para asegurar las acciones correctivas o de mejora sean efectuadas, debe establecer un plan de acción que incluya:

- Actividades a ejecutar orientadas a eliminar la causa real o potencial.
- Responsables de la actividad. Se deben designar explícitamente personas para realizar las actividades propuestas de acuerdo con la responsabilidad del cargo que ocupan y el alcance de la tarea requerida.
- Fechas de ejecución del plan. Es necesario establecer tiempos definidos para ejecutar cada una de las acciones propuestas.

6.9. Las actividades antes descritas se deben documentar en el **GC-MT-002 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA** y se mantendrán en medio electrónico diligenciado las causas establecidas y la definición del plan de acción.

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

6.10. Se realizará preferiblemente trimestralmente a las acciones implementadas, verificando el grado de ejecución del plan de acción propuesto

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 3 de 12	Código: GC-PR-001

(incluyendo el compromiso de los responsables y la ejecución de las tareas asignadas).

- 6.11. El seguimiento al resultado de la revisión de las acciones planteadas siempre será efectuado por un colaborador diferente al que realiza las tareas definidas. Se deberá revisar el cumplimiento de la tarea por parte del responsable y cumplimiento en la fecha establecida. La información será registrada en el formato **GC-MT-002 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

CIERRE DE ACCIÓN

- 6.12. Para dar cierre a la Acción correctiva o de Mejora se debe tener en cuenta que la acción haya sido eficaz; es decir:

- Las tareas propuestas se cumplieron y se alcanzaron los objetivos previstos.
- Las tareas realizadas eliminaron las causas de la situación indeseable a mejorar o a prevenir.

- 6.13. La evaluación de la eficacia de la acción es determinada por la Gerencia General, quien debe evaluar la eficacia del plan de acción, analizando la información presentada y registrando las actividades que permiten el formato **GC-MT-002 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**, al igual se debe registrar la fecha de cierre. Nunca se debe cerrar la acción por la misma persona encargada de su ejecución para asegurar la objetividad de ésta actividad.

- 6.14. Al detectarse que el problema aún existe, o que se determine que el problema potencial se va a presentar se debe generar una nueva acción.

6.15. ACCIONES DE MEJORA

Las acciones de mejora se registran utilizando la misma metodología establecida para las acciones correctivas. Se debe tener en cuenta que esta

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 9 de 12	Código: GC-PR-001

Acción de mejora no requiere análisis de causas, es decir, además del reporte sólo se registra el Plan de Acción Correspondiente.

CONTROL DEL ACCIONES DOCUMENTADAS

6.16. Se debe generar un reporte de estado de acciones documentadas utilizando el formato **GC-MT-002 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**. En dicho formato se registrar la información de la acción.

6.17. Trimestralmente se debe actualizar el formato **GC-MT-002 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA** de acuerdo a las acciones documentadas por cada Dueño de proceso registrando su estado dependiendo el grado de cumplimiento así:

Abierta: cuando sólo se encuentra documentada o su grado de implementación corresponde a un 30%

En proceso: Cuando se encuentra en implementación del plan de acción y su grado de cumplimiento es mayor al 30%.

Cerrada: Cuando se haya ejecutado la totalidad del plan propuesto, es decir, su cumplimiento este en un 100% y se haya verificado su eficacia).

7. Descripción del Procedimiento

Número	Actividad	Registro/Documento	Responsable
1	Identificar situaciones de no conformidad reales, potenciales o que requieran ser mejoradas.	N/A	N/A

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 10 de 12	Código: GC-PR-001

2	Documentar la acción con el fin de prevenir la ocurrencia o recurrencia de situaciones de no conformidad.	GC- FC-001 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Duero de proceso involucrado
3	Determinar el tipo de acción, puede ser: correctiva o de mejora.	GC- FC-001 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Duero del proceso involucrado.
4	Analizar la causa de la No conformidad real o potencial. Se debe utilizar el método o técnica de los 5 ¿por qué?; para las acciones correctivas (para la acción de mejora no requiere análisis de causas.)	GC- FC-001 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Duero del proceso involucrado.
5	Definir un plan de acción que garantice la eliminación de la causa de la No conformidad real o potencial, identificado el responsable, los recursos necesarios para cumplir las tareas y el plazo establecido para ejecutar cada tarea.	GC- FC-001 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Duero del proceso involucrado.
6	Las acciones tomadas se deben registrar en el archivo magnetico.	GC- MT-002 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Duero del proceso involucrado

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 11 de 12	Código: GC-PR-001

7	Implementar las acciones propuestas dentro de los plazos establecidos.	GC- FU-001 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Personal encargado de ejecutar la acción
8	Hacer seguimiento a la implementación del plan de acción y verificar la eficiencia de las acciones tomadas. Si las acciones planteadas, no fueron eficaces, se debe levantar una nueva acción e iniciar nuevamente el ciclo. Se debe registrar el número del nuevo consecutivo.	GC- FU-001 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Dueño del proceso involucrado.
9	Cerrar solicitud de acción y relacionar las observaciones, evidencias y comentarios finales sobre la acción correctiva o de mejora, si la acción fue eficaz, se debe registrar las actividades que permiten establecer su eficacia, registrar fecha de cierre y el responsable en las casillas correspondientes.	GC- FU-001 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Dueño del proceso involucrado.
10	Llevar un control del estado de las acciones correctivas o de mejora, desarrollada e implementada por proceso a fin de tener estadísticas.	GC- FU-001 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Responsable del SGC

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
Vigente desde: Versión: 01	Página 12 de 12	Código: GC-PR-001

11.	Entregar semestralmente al Presidente o Gerente el consolidado del estado de las acciones correctivas o de mejora, en el cual se especifiquen por proceso las acciones tomadas y el estado de las mismas.	Informe semestral de acciones	Responsable del SGC
12.	Los documentos que evidencien ejecución de las actividades propuestas en el plan de acción respectivo, deben ser conservados por cada dueño de proceso de acuerdo al tiempo de retención.	Documento, registro, soporte	Dueño del proceso involucrado.

8. Documentos de referencia

Código	Nombre del documento
GC-FC-001	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA.
GC-MT-002	MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA.

9. Historial de Cambios

Fecha	Versión	Cambios

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Anexo 23. GC-FO-001 solicitud de acciones correctivas y de mejora

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA															
Vigencia desde: 01-10-2019 Versión: 01			Página: 01 de 01				Código: GC-FO-001								
Fecha de Solicitud		Día:		Mes:		Año:									
Acción Correctiva N°				Acción de Mejora N°											
1. Descripción de la Solicitud															
2. Información de la Solicitud															
Fuente						Tipo de Hallazgo									
<input type="checkbox"/>	No Conformidad real					<input type="checkbox"/>	Observación								
<input type="checkbox"/>	No Conformidad Potencial					<input type="checkbox"/>	No Conformidad Menor								
						<input type="checkbox"/>	No Conformidad Mayor								
2.1. Descripción del Problema															
Describe detalladamente las condiciones o eventos que generaron la necesidad de implementar acciones correctivas y/o de mejora.															
Solicitud Presentada Por:						Cargo de quien Solicita:									
Investigación Asignada a:						Cargo de quien Investiga:									
Fecha de la Solicitud:		Día:		Mes:		Año:		Fecha de la Investigación:		Día:		Mes:		Año:	
2.2. Análisis Causal															
Metodología de Análisis Causal seleccionada:						5 ¿Por qué?									
Causas Encontradas															
Criterio:						Descripción:									
Criterio:						Descripción:									
Criterio:						Descripción:									
Criterio:						Descripción:									
Criterio:						Descripción:									
3. Plan de Acción															
Tarea						Responsable				Fecha					
Plan de Acción Preparado por:						Plan de Acción Aprobado por:									
Fecha de Preparación:		Día:		Mes:		Año:		Fecha de Aprobación:		Día:		Mes:		Año:	
3.1. Verificación del Plan de Acción															
Seguimiento						Responsable				Fecha					
4. Cierre de la solicitud de acciones correctivas y/o de mejora															
Firma del Responsable del Cierre de la Solicitud						¿Problema Solucionado? SI NO									
Fecha:		Día:		Mes:		Año:									
Elaboró Nombre Cargo				Revisó: Nombre Cargo				Aprobó: Nombre Cargo							

Anexo 24. CM-PR-001 procedimiento medición de satisfacción al cliente

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 6	Código: CM-PR-001

1. Objetivo

Medir el nivel de satisfacción del cliente en cuanto a la calidad del servicio, que permitan incrementar el grado de satisfacción.

2. Involucrados

Gerente General, Director Administrativo, consultores y ejecutivos comerciales.

3. Alcance

Todos los procesos que afecten la calidad de la prestación del servicio. Aplica desde el inicio de proyecto y servicios de pos venta (capacitación y soporte).

4. Divulgación

Gerente General, Director Administrativo, consultores y ejecutivos comerciales.

5. Parámetros

5.1. SATISFACCION DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en el que se ha cumplido sus requisitos.

5.2. TABULAR: registrar y cuantificar los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción.

5.3. CLIENTE: un cliente es alguien que ha comprado o ha reconocido su intención de adquirir los servicios.

5.4. POBLACION: El total de los individuos de los cuales queremos conocer su percepción sobre los servicios.

5.5. TAMANO DE MUESTRA: es el número mínimo de individuos, elegidos o al azar, que se toman del total de la población a estudiar la condición que sean representativos de la misma.

6. Condiciones Generales

Si este documento se encuentra Impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 2 de 6	Código: CM-PR-001

6.1. Se aplica una vez al año la encuesta de satisfacción al cliente, a través de la siguiente metodología:

- a) Definición de la muestra de clientes a evaluar.
- b) Levantamiento de la información.
- c) Análisis de la información.
- d) Establecimiento de acciones.
- e) Divulgación de resultados.

6.2. Definir la muestra de clientes a evaluar depende de dos aspectos:

- a) Del error permitido
- b) Del nivel de confianza con el que se da el error.

La fórmula general establecida para determinar el tamaño de la muestra:

$$N = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Interpretación de las variables de la fórmula:

n : Número de los elementos de la muestra.

N : es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados)

p/q : Probabilidades con las que se presenta el fenómeno.

p : es la porción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

q : es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 3 de 6	Código: CM-PR-001

Cuando el valor de P y de Q no se conozca, o cuando la encuesta de satisfacción al cliente se realice sobre los diferentes aspectos en los que estos valores pueden ser diferentes, se tomará la opción más segura, es decir, aquel que necesite el máximo tamaño de la muestra.

k^2 : es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados sean ciertos: para la selección de la muestra para aplicar la encuesta se tomará un 95% o sea una constante de 1.96 de nivel de confianza de acuerdo a la equivalencia de la siguiente tabla.

Z	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2	2.58
Nivel de confianza	0.75	0.8	0.85	0.9	0.95	0.955	0.99

e : Margen de error permitido o deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella, para la selección de la muestra a aplicar la encuesta de satisfacción se tomará un 5% como margen de error permitido.

6.3. Convención aplicada en los formatos de calificación de satisfacción del cliente:

Nada de acuerdo	En des acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 4 de 6	Código: CM-PR-001

6.4. Rango de gestión de resultados de la encuesta de satisfacción al cliente:

Rango de Gestión				
Excelente	Satisfactorio	Bueno	Aceptable	Insatisfactorio
Superior a 80%	81% a 90%	71% a 80%	61% a 70%	menor a 60%

7. Descripción del Procedimiento

Numero	Actividad	Registro/Documento	Responsable
1	Diseño de la encuesta Diseño de la encuesta de satisfacción del cliente que se aplicará. (Elaborar y/o actualizar las preguntas, definir el número de preguntas).	CM-EN-001 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Dueño de proceso de comercial, Dueño de procesos de capacitación y soporte
2	Aprobación de la encuesta de satisfacción al cliente Revisión por la Gerencia del borrador de la encuesta de satisfacción al cliente	CM-EN-001 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Gerente General
3	Realizar encuesta Se aplicara el formato de encuesta de satisfacción al cliente a los clientes que hayan adquirido el servicio.	CM-EN-001 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Ejecutivo comercial

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 5 de 6	Código: CM-PR-001

4	<p>Tabulación de la encuesta</p> <p>Recopilar, tabular y conservar como información documentada</p>	<p>CM-MT-001</p> <p>MATRIZ TABULACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</p>	Ejecutivo comercial
5	<p>Análisis encuesta de satisfacción</p> <p>Realizar el análisis de la información obtenida, clasificando los resultados de la tabulación de acuerdo a los objetivos de la medición.</p>	<p>GC-FC-006</p> <p>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	Dueño de proceso comercial y dueño de proceso de capacitación y soporte.
6	<p>Determinación de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Análisis de las preguntas o ítems que no cumplen con las expectativas de los cliente o con las metas establecidas; para determinar las acciones correctivas y de mejora GC-PR-001 PROCEDIMIENTO DE TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA y hacer el respectivo registro en la GC-MT-002 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p>GC-FO-001</p> <p>SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p> <p>GC-MT-002</p> <p>MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p>	Dueño SGI, dueño de proceso de comercial y dueño de proceso de capacitación y soporte.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 6 de 6	Código: CM-PR-001

8. Documentos de referencia

Código	Nombre del documento
<i>CM-EN-001</i>	<i>ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE</i>
<i>CM-MT-001</i>	<i>MATRIZ TABULACION DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</i>
<i>GC-FC-008</i>	<i>MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE</i>
<i>GC-FO-001</i>	<i>SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</i>
<i>GC-MT-002</i>	<i>GC-MT-002 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</i>

9. Historial de Cambios

Fecha	Versión	Cambios

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Anexo 25. CM-FO-001 encuesta de satisfacción al cliente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE					
	Vigente desde:		Página 1 de 1	Código: CM-FO-001	
	Versión:				
FECHA	DD	MM	AA		
CLIENTE:					
<i>Estimado Cliente es muy importante para nosotros conocer su satisfacción.</i>					
INSTRUCCIONES GENERALES DE LA ENCUESTA					
Por favor marque la casilla correspondiente a su decisión, tomando en cuenta en que medida se siente satisfecho con la capacitación:	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
<i>La casilla no marcada indica que el cliente aun no tiene criterio formado en el atributo consultado.</i>	1	2	3	4	5
1. VALORACIÓN DE LA CAPACITACIÓN					
Atributos	1	2	3	4	5
El producto o servicio brinda la solución de los requerimientos solicitados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El producto o servicio se entregó en el tiempo acordado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando se presenta un problema con el producto o servicio se aclara de manera efectiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garantía del producto o servicio cuando presenta fallas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para prestar los servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La documentación que acompaña el Software es útil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfacción del rendimiento y utilidad del Software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocimiento del comercial de los productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. VALORACIÓN GENERAL					
Atributos	1	2	3	4	5
Grado de satisfacción general del producto o servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación de Satisfacción del Cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización de la ejecución del proyecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad del producto o servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relación calidad- precio-utilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo de atención solución de fallas de acuerdo a los ANS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Profesionalidad de consultores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					
Elaboró: Nombre Cargo	Revisó: Nombre Cargo		Aprobó: Nombre Cargo		

Anexo 26. CM-MT-001 matriz tabulación de encuesta de satisfacción al cliente

MATRIZ TABULACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE																																														
	Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01																										Página 1 de 1						Código: CM-MT-001													
Valoración del servicio																																						Total	Porcentaje de participación	Interpretación						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37									
El producto o servicio brinda la solución de los requerimientos solicitados	Nada de acuerdo					1			1				1						1									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	41%	Aceptable			
	En desacuerdo					2																																			1	3%				
	Indiferente																																								0	0%				
	De acuerdo																																								0	0%				
	Muy de acuerdo	5	5	5	5			5	5		5	5	5		5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21		57%		
	SUMATORIA	5	5	5	5	2	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	37	100%				
	SUBTOTAL SATISFACCIÓN	100%	100%	100%	100%	40%	20%	100%	100%	20%	100%	100%	20%	100%	100%	100%	100%	100%	20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%		66%	100% Satisfacción	
El producto o servicio se entrega en el tiempo acordado	Nada de acuerdo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	37	100%	Insatisfactorio				
	En desacuerdo																																								0		0%			
	Indiferente																																								0		0%			
	De acuerdo																																								0		0%			
	Muy de acuerdo																																								0		0%			
	SUMATORIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	37		100%			
	SUBTOTAL SATISFACCIÓN	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%		20%	20%	20%	20%
Cuando se presenta un problema con el producto o servicio se aclara de manera efectiva.	Nada de acuerdo																																										0	0%	Insatisfactorio	
	En desacuerdo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	100%			
	Indiferente																																										0	0%		
	De acuerdo																																									0	0%			
	Muy de acuerdo																																									0	0%			
	SUMATORIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	100%				
	SUBTOTAL SATISFACCIÓN	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%		
Garantía del producto o servicio cuando presenta fallas	Nada de acuerdo																																										0	0%	Bueno	
	En desacuerdo																																									0	0%			
	Indiferente																																									0	0%			
	De acuerdo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	100%		
	Muy de acuerdo																																										0	0%		
	SUMATORIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	100%				
	SUBTOTAL SATISFACCIÓN	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%		
Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para prestar los servicios	Nada de acuerdo																																										0	0%	Aceptable	
	En desacuerdo																																										0	0%		
	Indiferente	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	100%		
	De acuerdo																																										0	0%		
	Muy de acuerdo																																										0	0%		
	SUMATORIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	100%			
	SUBTOTAL SATISFACCIÓN	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%			
La documentación que acompaña el Software es útil	Nada de acuerdo																																											0	0%	Insatisfactorio
	En desacuerdo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	100%		
	Indiferente																																										0	0%		
	De acuerdo																																										0	0%		
	Muy de acuerdo																																										0	0%		
	SUMATORIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	100%			
	SUBTOTAL SATISFACCIÓN	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%			
Satisfacción del rendimiento y utilidad del Software	Nada de acuerdo																																											0	0%	Insatisfactorio
	En desacuerdo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	100%		
	Indiferente																																											0	0%	
	De acuerdo																																										0	0%		
	Muy de acuerdo																																										0	0%		
	SUMATORIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	100%			
	SUBTOTAL SATISFACCIÓN	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%			
Conocimiento del comercial de los productos o servicios	Nada de acuerdo																																											0	0%	Aceptable
	En desacuerdo																																										0	0%		
	Indiferente	3	3																																											

Anexo 27. GR-PR-002 procedimiento para capacitación y evaluación de desempeño

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 6	Código: PR-GR-002

1. Objetivo

Garantizar la competencia del personal acorde con las necesidades y directrices de la organización, identificadas a través de una evaluación integral, ofreciendo una capacitación adecuada impulsando el desarrollo de los conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño laboral.

2. Involucrados

Todos los miembros de la organización.

3. Alcance

Aplica a todo el personal de la organización.

4. Divulgación

Presidente, Gerente General, Director Administrativos, jefes inmediatos y subordinados.

5. Parámetros

5.1. NECESIDAD DE CAPACITACION: Se define como la identificación del requerimiento de actualizar o reforzar conocimientos y/o habilidades necesarios para mejorar el desempeño de las funciones.

5.2. PLAN DE CAPACITACION: Documento que contiene los registros de las fechas, los temas, participantes, recursos y seguimiento de las capacitaciones planeadas.

5.3. CONSTANCIA DE PARTICIPACION O ACREDITACION: Documento expedido por el ente que dicto el curso, a través del cual el trabajador comprueba haber participado y/o acreditado su capacitación.

5.4. CAPACITACION: Es un proceso que consiste en proporcionar a los trabajadores de la compañía los conocimientos necesarios para perfeccionar el desempeño de las tareas actuales, prepararlos para nuevas funciones y responsabilidades en el cargo actual o como proyección a cargos de mayor jerarquía.

5.5. EVALUACION DE DESEMPEÑO: Es un proceso objetivo netamente individual. Consiste en evaluar al personal que labora en la compañía identificando las fortalezas y debilidades a mejorar, con el objetivo de medir la idoneidad del desempeño frente al logro del objetivo del cargo.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL			
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 2 de 6	Código: PR-GR-002

6. Condiciones Generales

6.1. Capacitación

6.1.1 En la organización se contemplan las siguientes clases de capacitación:

- a. Externas: ofrecida por instructores o entes externos.
- b. Interna: Brinda por personal propio de la organización.

Considerando los siguientes aspectos:

- Proporcionar los conocimientos generales necesarios para perfeccionar el desempeño de las tareas actuales.
- Proporcionar conocimientos para garantizar el manejo eficiente de las tareas.
- Incrementar el conocimiento de los trabajadores para realizar trabajos específicos.

6.1.2 Anualmente de acuerdo a la identificación de las necesidades detectadas por los jefes inmediatos el formato GR-FO-007 **SOLICITUD DE CAPACITACION AL PERSONAL**, el cual se alimenta con las solicitudes de capacitación diligenciadas en el formato General (otros) o por el mismo empleado, se elabora un plan de capacitación para la empresa en GR-MT-001 **PLAN ANUAL DE CAPACITACION**

6.1.3 Las capacitaciones por entes externos debe ser solicitada por el jefe inmediato a la Gerencia General, quien revisa el temario y aprueba la capacitación. Esta solicitud aprobada será incluida en el plan de capacitación. La inscripción y el pago al prestador de servicios será realizada por el Director Administrativo o Gerente General.

6.1.4 El personal que sea citado para recibir capacitación, debe asistir al 100% de la intensidad horaria programada.

6.1.5 Al concluir la capacitación ofrecida por el ente externo, el participante debe entregar copia del registro o acreditación (diploma, certificación, o constancia) que demuestren la participación satisfactoria del empleado; la cual debe reposar en la historia laboral del empleado.

6.2 Evaluación de Desempeño

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 3 de 6	Código: PR-GR-002

6.2.1 Se debe evaluar los empleados activos que lleven más de dos meses de vinculación, con corte al mes de octubre del año en curso, esta evaluación se realizara 1 vez al año, realizado la valoración cuantitativa aplicando los formatos establecidos para cada nivel de cargo.

6.2.2 La evaluación de personal tiene como objetivo valorar cuantitativamente durante el periodo establecido, el desempeño y el comportamiento de cada uno. Los resultados obtenidos de la evaluación permitirá tomar medidas con el fin de mejorar el desempeño de los trabajadores, de acuerdo a la siguiente escala:

- Regular: el empleado que obtenga una calificación inferior al 25% en la sumatoria promedio de los parámetros de evaluación (desempeño, actitud y habilidades), se considera, realizar llamado de atención y seguimiento de desempeño.
- Bueno: Para el empleado que obtenga una calificación entre el 26% y 65 % en la sumatoria del promedio de los parámetros de evaluación (desempeño, actitud y habilidades), se considera un desempeño medio y requiere esfuerzo, por lo tanto el colaborador debe establecer un plan de mejoramiento que apunten desarrollo de actividades que mejoren los parámetros cuya calificación se igual o menor de 3, se debe realizar seguimiento a los 6 meses desde su entrega.
- Muy bueno: para el empleado que obtenga una calificación entre 66% y hasta 80% en la sumatoria promedio de los parámetros de evaluación de Desempeño (desempeño, actitud y habilidades).
- Excelente: empleado que obtenga una calificación 81% y el 100% en la sumatoria promedio de los parámetros (desempeño, actitud y habilidades).

6.2.3 Para mejorar la competencia del personal se medirá el indicador "Evaluación de Desempeño" consolidando los resultados obtenidos del personal evaluado por el nivel jerárquico e incluyendo en el plan de capacitación el parámetro cuyo promedio este por debajo del 3.5.

6.2.4 La evaluación de desempeño será realizada por los jefes inmediatos de los empleados que estén a su cargo, y los Gerentes serán evaluados por el Presidente de la compañía o Junta Directiva; según lo establezcan.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 4 de 6	Código: PR-GR-002

7. Descripción del Procedimiento

Numero	Actividad	Registro/Documento	Responsable
1	Identificar la necesidad de capacitación: las necesidades serán detectadas por el jefe de área, por el mismo empleado o también por las necesidades en la evaluación del personal.	Evaluación de desempeño del personal	Jefe de área / Empleado
2	Comunicar la solicitud: Para la solicitud de capacitación el jefe de área entregará al Gerente General para aprobación. Si la capacitación es interna, lo coordinará el jefe inmediato del área.	GR-FO-007 SOLICITUD DE CAPACITACION AL PERSONAL	Jefe de área
3	Validar y analizar la solicitud: El Gerente General evalúa la solicitud, dando su aprobación mediante el registro de firma o por medio escrito correo electrónico.	GR-FO-007 SOLICITUD DE CAPACITACION AL PERSONAL	Gerente General
4	Hacer plan de capacitación: Anualmente la Directora Administrativa junto con el Gerente General elaboran el plan de capacitación con base a las solicitudes aprobadas, las necesidades identificadas y las demás.	GR-MT-001 MATRIZ PLAN DE CAPACITACION ANUAL	Gerente General, Director administrativo y Jefes de área.
5	Programación de capacitación:	N/A	Director administrativo o Jefe de

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 5 de 6	Código: PR-GR-002

	Se informara a los participantes lugar, fecha y hora		
6	<p>Ejecución de la capacitación:</p> <p>Los participantes deben asistir al lugar, fecha hora informadas de acuerdo a la programación del evento.</p> <p>Los participantes deben hacer llegar los documentos de soporte se asistencia. Cuando es interna se debe dejar evidencia en el registro de asistencia.</p>	Diploma, certificación o constancia.	Participantes
7	<p>Evaluación de la Eficacia de la capacitación: El jefe de área junto con el Director Administrativo con aras de verificar el cumplimiento del objetivo.</p> <p>Para evaluar el nivel de aprendizaje de las capacitaciones en el formato GR-FO-008 EVALUACION DE INDUCCION, RE INDUCCION, CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO Estableceran preguntas que evaluen la eficacia acorde con el tema tratado.</p>	GR-FO-008 EVALUACION DE INDUCCION, RE INDUCCION, CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO	Director administrativo y Jefe de área.
8	<p>Evaluación de Desempeño: Cada jefe de área, anualmente aplica el formato de evaluación del personal que tiene a cargo y comunica a la Directora administrativa los resultados</p>	GR-MT-003 MATRIZ DE EVALUCION DE DESEMPEÑO DE PERSONAL	Director administrativo y jefe de área.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 6 de 6	Código: PR-GR-002

9	Toma de acciones: con base a los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño, se analizará y se tomará acciones necesarias.	GR-FC-001 FICHA INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL.	Gerente General y Director administrativo.
---	--	--	--

8. Documentos de referencia

Código	Nombre del documento
GR-MT-001	MATRIZ DE PLAN DE CAPACITACION ANUAL
GR-FO-007	SOLICITUD DE CAPACITACION DE PERSONAL
GR-MT-003	MATRIZ EVALUACION DE DESEMPEÑO
GR-FO-008	EVALUACION DE INDUCCION, RE INDUCCION, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO
GR-FC-001	FICHA INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

9. Historial de Cambios

Fecha	Versión	Cambios

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo

Anexo 28. GR-FO-007 solicitud de capacitación al personal

SOLICITUD DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL			
	Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 1 de 1
Código : FO-GR-			
1. INFORMACIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN			
Fecha de Solicitud	DD/MM/AAAA		Fecha de Evento
			MM/AA
Capacitación Interna		Capacitación externa	
Lugar de Evento			
Instructor			
Tema de Capacitación			
Objetivo de capacitación	<i>(Se inicia con un verbo infinitivo y este debe permitir la comprobación de resultados)</i>		
Manera de evaluar la Eficacia de la capacitación	<i>(Utilizar situaciones, que permitan al participante desarrollar nuevos conocimientos si habilidades y estrategias aprendidas)</i>		
PARTICIPANTES			
1	9		
2	10		
3	11		
4	12		
5	13		
6	14		
7	15		
8	16		
<i>Me comprometo a entregar oportunamente los soportes de asistencia o acreditación (Diploma, certificación o constancia) que demuestren mi participación.</i>			
Solicitante: _____		Aprobó: _____	
Elaboró Nombre Cargo	Revisó Nombre Cargo	Aprobó Nombre Cargo	

Anexo 29. GR-FO-008 evaluación de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento

EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN, RE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO						
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Pagina: 1 de 1			Código: GR-FO-008	
Inducción <input type="checkbox"/>		Re Inducción <input type="checkbox"/>		Capacitación <input type="checkbox"/>		Entrenamiento <input type="checkbox"/>
Tema de la capacitación:						
Fecha de la capacitación		Desde:	Hora:	Día:	Mes:	Año:
Fecha de Evaluación:		Hasta:	Hora:	Día:	Mes:	Año:
		Hora:	Día:	Mes:	Año:	
1. Información del Trabajador						
Nombre				Cargo		
Conteste cada una de las siguientes preguntas teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos y temas tratados en la capacitación dictada.						
Pregunta N° 1						Calificación
Respuesta N° 1						
A.					<input type="checkbox"/>	
B.					<input type="checkbox"/>	
C.					<input type="checkbox"/>	
D.					<input type="checkbox"/>	
Pregunta N° 2						Calificación
Respuesta N° 2						
A.					<input type="checkbox"/>	
B.					<input type="checkbox"/>	
C.					<input type="checkbox"/>	
D.					<input type="checkbox"/>	
Pregunta N° 3						Calificación
Respuesta N° 3						
A.					<input type="checkbox"/>	
B.					<input type="checkbox"/>	
C.					<input type="checkbox"/>	
D.					<input type="checkbox"/>	
Pregunta N° 4						Calificación
Respuesta N° 4						
FALSO		<input type="checkbox"/>	VERDADERO		<input type="checkbox"/>	
Pregunta N° 5						Calificación
Respuesta N° 5						
2. Acciones Propuestas para el mejoramiento de las capacitaciones impartidas:						
3. Información del Evaluador						
Nombre				Cargo		
Resultados de la Evaluación:						
0		De	5			
Elaboró Nombre Cargo		Revisó Nombre Cargo			Aprobó Nombre Cargo	

Anexo 30. GR-MT-003 matriz evaluación de desempeño de personal

		MATRIZ EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PERSONAL																										
		Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01																		Página 1 de 1		Código: GR-MT-003						
PERIODO DE EVALUACION DE:		DD/MM/AAAA										Y HASTA																
N°	Nombre del Evaluado	Cargo	DESEMPEÑO			ACTITUD			HABILIDADES GENERALES			HABILIDADES ESPECIFICAS			Promedio de Criterios	REQUIERE ESFUERZO- PLAN DE MEJORA	ASPECTOS A MEJORAR											
			50%			20%			15%			15%																
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L	M														
1			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100,00%		
2			2																							#DIV/0!		
3																										#DIV/0!		
4																										#DIV/0!		
5																										#DIV/0!		
6																										#DIV/0!		
7																										#DIV/0!		
8																										#DIV/0!		
9																										#DIV/0!		
10																										#DIV/0!		
11																										#DIV/0!		

NIVEL ASISTENCIAL		
CRITERIOS DE EVALUACION		CONDUCTAS ASOCIADAS
A	Responsabilidad: Considere la capacidad para cumplir con las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo.	Es puntual con los horarios establecidos por la compañía Cumple con las actividades pactadas y programadas para el cargo que ocupa
B	Exactitud y Calidad en el Trabajo: Considere el trabajo bien hecho con pulcritud y seguridad de los resultados.	Realiza su trabajo con exactitud, esmero y orden Controla el resultado de su trabajo evitando los errores
C	Productividad: Capacidad de relacionar de manera optima los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos	Desempeña sus labores optimizando los recursos disponibles y entregando los mejores resultados Evalúa el volumen de trabajo y el tiempo en que lo realiza según los requerimientos
EVALUACION FACTORES DE ACTITUD		
D	Actitud frente a la empresa, superiores y compañeros: Medida en que demuestra interés, entusiasmo y disposición para ejercer las funciones del cargo y para adquirir los conocimientos que permitan orientar, mejorar la ejecución y el rendimiento.	Responde positivamente ante los cambios que se presenten en la empresa Transmite una imagen positiva de la organización al exterior y actúa guiado por los valores de la misma. Acepta con facilidad criticas o sugerencias para mejorar su desempeño
E	Relaciones Interpersonales: Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás	Muestra cortesía y respeto en el trato con sus compañeros y superiores Obtiene información respecto a su entorno y la comparte con el resto de la gente
F	Presentación Personal y Comportamiento: Excelente relación en el vestir, la higiene corporal y la forma de proceder ante distintas situaciones del ambiente laboral	Proyecta buena imagen física en su vestir e higiene personal Maneja un vocabulario adecuado y decente
HABILIDADES GENERALES		
G	Creatividad e innovación: Tendencia a contribuir, desarrollar, realizar nuevas ideas y nuevos métodos para mejorar su trabajo.	Cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento, propone ideas y soluciones Realiza nuevas ideas y nuevos métodos para mejorar su trabajo.
H	Trabajo en Equipo: Considere la manera de manejar las relaciones de apoyo e interactuar con su grupo de trabajo, brindando opciones para alcanzar los objetivos	Comparte sus conocimientos y habilidades para trabajar en equipo Muestra tolerancia y comprensión, si alguien comete algún error trabaja con él para solucionarlo
I	Adaptabilidad: Es la capacidad para enfrentarse con flexibilidad a situaciones nuevas y aceptar los cambios de forma positiva y constructiva	Reconoce los cambios en su entorno laboral de inmediato y los asume Coordina recursos y actividades necesarios para asumir los cambios que la empresa requiera
HABILIDADES ESPECIFICAS		
J	Orden en el trabajo: Habilidad para cambiar armónicamente la estructura administrativa, los procedimientos, los recursos humanos y los materiales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.	Prioriza las actividades teniendo en cuenta la importancia y los tiempos de entrega Prefiere realizar varias tareas a la vez cuando una de las actividades no exige mayor concentración Planea los pasos para llevar a cabo sus compromisos y responsabilidades
K	Trabajo bajo presión: capacidad para mostrar resistencia en situaciones tensas o complicadas, cargas de trabajo o ritmos no habituales manteniendo el mismo nivel de calidad en el trabajo realizado.	Le es factible permanecer objetivo frente a las situaciones de gran presión Puede redistribuir su tiempo con rapidez cuando surge algún imprevisto. Mantiene su nivel de eficiencia ante cambios externos de colaboradores o compañeros de trabajo.
L	Orientación a resultados: capacidad para encaminar todos los actos al logro esperado, actuando con sentido de urgencia ante decisiones importantes que permitan suplir las necesidades de la empresa.	Acepta con facilidad criticas o sugerencias para mejorar su desempeño Acude a los estándares para determinar la brecha entre el desempeño actual y el requerido. Alinea el desarrollo de las actividades con los objetivos de la organización con el logro de los resultados

NIVEL COMERCIAL		
CRITERIOS DE EVALUACION		
CONDUCTAS ASOCIADAS		
A	Responsabilidad: Considere la capacidad para cumplir con las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo.	Es puntual con los horarios establecidos por la compañía Cumple con las actividades pactadas y programadas para el cargo que ocupa
B	Exactitud y Calidad en el Trabajo: Considere el trabajo bien hecho con pulcritud y seguridad de los resultados.	Realiza su trabajo con exactitud, esmero y orden Controla el resultado de su trabajo evitando los errores
C	Productividad: Capacidad de relacionar de manera optima los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos	Desempeña sus labores optimizando los recursos disponibles y entregando los mejores resultados Evalúa el volumen de trabajo y el tiempo en que lo realiza según los requerimientos
EVALUACION FACTORES DE ACTITUD		
D	Actitud frente a la empresa, superiores y compañeros: Medida en que demuestra interés, entusiasmo y disposición para ejercer las funciones del cargo y para adquirir los conocimientos que permitan orientar, mejorar la ejecución y el rendimiento.	Responde positivamente ante los cambios que se presenten en la empresa Transmite una imagen positiva de la organización al exterior y actúa guiado por los valores de la misma. Acepta con facilidad críticas o sugerencias para mejorar su desempeño
E	Relaciones Interpersonales: Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás	Muestra cortesía y respeto en el trato con sus compañeros y superiores Obtiene información respecto a su entorno y la comparte con el resto de la gente
F	Presentación Personal y Comportamiento: Excelente relación en el vestir, la higiene corporal y la forma de proceder ante distintas situaciones del ambiente laboral	Proyecta buena imagen física en su vestir e higiene personal Maneja un vocabulario adecuado y decente
HABILIDADES GENERALES		
G	Creatividad e innovación: Tendencia a contribuir, desarrollar, realizar nuevas ideas y nuevos métodos para mejorar su trabajo.	Cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento, propone ideas y soluciones Realiza nuevas ideas y nuevos métodos para mejorar su trabajo.
H	Trabajo en Equipo: Considere la manera de manejar las relaciones de apoyo e interactuar con su grupo de trabajo, brindando opciones para alcanzar los objetivos	Comparte sus conocimientos y habilidades para trabajar en equipo Muestra tolerancia y comprensión, si alguien comete algún error trabaja con él para solucionarlo
I	Adaptabilidad: Es la capacidad para enfrentarse con flexibilidad a situaciones nuevas y aceptar los cambios de forma positiva y constructiva	Reconoce los cambios en su entorno laboral de inmediato y los asume Coordina recursos y actividades necesarios para asumir los cambios que la empresa requiera
HABILIDADES ESPECIFICAS		
J	Actitud comercial: Cumplimiento del trabajo, esfuerzo, disponibilidad, gusto por la gente y deseo de resolver las necesidades del cliente.	El ejecutivo comercial determina las necesidades y deseos de los clientes desde el primer contacto Los conocimientos necesarios para tener un buen desempeño, como la información relacionada con la empresa y el mercado El compromiso comercial incluye lograr los objetivos propuestos por la empresa, y mantener los clientes.
K	Capacidad de negociación: facilidad para realizar acuerdos satisfactorios dentro de su equipo de trabajo y la organización	Mantiene actitudes de alta empatía con la otra parte, flexibilidad, seguridad, conocimiento y concesión de la otra parte. Domina tácticas de acuerdo a la dialéctica, los estados de animo y medios de presión. Realiza intercambios con terceras personas, de cualquier tipo, que resulten beneficiosas para ambas partes.
L	Poder de persuasión: Capacidad de convencer y generar mutuos acuerdos.	Ilustra los argumentos que ofrece al cliente, con ejemplos, datos, demostraciones creíbles y adaptándolos al cliente. Conecta el interés de cliente con la oferta que presenta Para conversar al cliente utiliza argumentos que atraigan la atención e interés.

NIVEL DIRECTIVO Y GERENCIAL		
CRITERIOS DE EVALUACION		CONDUCTAS ASOCIADAS
A	Responsabilidad: Considere la capacidad para cumplir con las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo.	Es puntual con los horarios establecidos por la compañía Cumple con las actividades pactadas y programadas para el cargo que ocupa
B	Exactitud y Calidad en el Trabajo: Considere el trabajo bien hecho con pulcritud y seguridad de los resultados.	Realiza su trabajo con exactitud, esmero y orden Controla el resultado de su trabajo evitando los errores
C	Productividad: Capacidad de relacionar de manera optima los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos	Desempeña sus labores optimizando los recursos disponibles y entregando los mejores resultados Evalua el volumen de trabajo y el tiempo en que lo realiza según los requerimientos
EVALUACION FACTORES DE ACTITUD		
D	Actitud frente a la empresa, superiores y compañeros: Medida en que demuestra interés, entusiasmo y disposición para ejercer las funciones del cargo y para adquirir los conocimientos que permitan orientar, mejorar la ejecución y el rendimiento.	Responde positivamente ante los cambios que se presenten en la empresa Transmite una imagen positiva de la organización al exterior y actúa guiado por los valores de la misma. Acepta con facilidad críticas o sugerencias para mejorar su desempeño
E	Relaciones Interpersonales: Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás	Muestra cortesía y respeto en el trato con sus compañeros y superiores Obtiene información respecto a su entorno y la comparte con el resto de la gente
F	Presentación Personal y Comportamiento: Excelente relación en el vestir, la higiene corporal y la forma de proceder ante distintas situaciones del ambiente laboral	Proyecta buena imagen física en su vestir e higiene personal Maneja un vocabulario adecuado y descente
HABILIDADES GENERALES		
G	Creatividad e innovación: Tendencia a contribuir, desarrollar, realizar nuevas ideas y nuevos métodos para mejorar su trabajo.	Cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento, propone ideas y soluciones Realiza nuevas ideas y nuevos métodos para mejorar su trabajo.
H	Trabajo en Equipo: Considere la manera de manejar las relaciones de apoyo e interactuar con su grupo de trabajo, brindando opciones para alcanzar los objetivos	Comparte sus conocimientos y habilidades para trabajar en equipo Muestra tolerancia y comprensión, si alguien comete algún error trabaja con él para solucionarlo
I	Adaptabilidad: Es la capacidad para enfrentarse con flexibilidad a situaciones nuevas y aceptar los cambios de forma positiva y constructiva	Reconoce los cambios en su entorno laboral de inmediato y los asume Coordina recursos y actividades necesarios para asumir los cambios que la empresa requiera
HABILIDADES ESPECIFICAS		
J	Capacidad de negociación: facilidad para realizar acuerdos satisfactorios dentro de su equipo de trabajo y la organización	Mantiene actitudes de alta empatía con la otra parte, flexibilidad, seguridad, conocimiento y concesión de la otra parte. Domina tácticas de acuerdo a la dialéctica, los estados de animo y medios de presión. Realiza intercambios con terceras personas, de cualquier tipo, que resulten beneficiosas para ambas partes.
K	Liderazgo: Capacidad de orientar y conducir actividades del personal teniendo en cuenta sus habilidades, conocimientos, la naturaleza de las funciones y del trabajo a cargo.	Trabaja para lograr el respeto en el equipo por lo que hace y como lo hace y no por el cargo que ocupa Comparte el porqué los objetivos y de las políticas de la organización Mantiene al personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.
L	Toma de decisiones: Capacidad de analizar la información para elegir la opción mas conveniente entre varias alternativas de respuesta.	Asume y se compromete con las consecuencias críticas y graves de sus decisión puede implicar. Toma decisiones con firmeza y seguridad en situaciones complejas, incluso ambiguas y del alto riesgo. Analiza causas y efectos de los problemas y toma decisiones acertadas, medibles y cuantificables.

NIVEL CONSULTORIA		
CRITERIOS DE EVALUACION		
CONDUCTAS ASOCIADAS		
A	Responsabilidad: Considere la capacidad para cumplir con las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo.	Es puntual con los horarios establecidos por la compañía Cumple con las actividades pactadas y programadas para el cargo que ocupa
B	Exactitud y Calidad en el Trabajo: Considere el trabajo bien hecho con pulcritud y seguridad de los resultados.	Realiza su trabajo con exactitud, esmero y orden Controla el resultado de su trabajo evitando los errores
C	Productividad: Capacidad de relacionar de manera optima los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos	Desempeña sus labores optimizando los recursos disponibles y entregando los mejores resultados Evalua el volumen de trabajo y el tiempo en que lo realiza según los requerimientos
EVALUACION FACTORES DE ACTITUD		
D	Actitud frente a la empresa, superiores y compañeros: Medida en que demuestra interés, entusiasmo y disposición para ejercer las funciones del cargo y para adquirir los conocimientos que permitan orientar, mejorar la ejecución y el rendimiento.	Responde positivamente ante los cambios que se presenten en la empresa Transmite una imagen positiva de la organización al exterior y actúa guiado por los valores de la misma. Acepta con facilidad criticas o sugerencias para mejorar su desempeño
E	Relaciones Interpersonales: Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demas	Muestra cortesía y respeto en el trato con sus compañeros y superiores Obtiene información respecto a su entorno y la comparte con el resto de la gente
F	Presentación Personal y Comportamiento: Excelente relación en el vestir, la higiene corporal y la forma de proceder ante distintas situaciones del ambiente laboral	Proyecta buena imagen física en su vestir e higiene personal Maneja un vocabulario adecuado y descente
HABILIDADES GENERALES		
G	Creatividad e innovación: Tendencia a contribuir, desarrollar, realizar nuevas ideas y nuevos métodos para mejorar su trabajo.	Cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento, propone ideas y soluciones Realiza nuevas ideas y nuevos métodos para mejorar su trabajo.
H	Trabajo en Equipo: Considere la manera de manejar las relaciones de apoyo e interactuar con su grupo de trabajo, brindando opciones para alcanzar los objetivos	Comparte sus conocimientos y habilidades para trabajar en equipo Muestra tolerancia y comprensión, si alguien comete algún error trabaja con él para solucionarlo
I	Adaptabilidad: Es la capacidad para enfrentarse con flexibilidad a situaciones nuevas y aceptar los cambios de forma positiva y constructiva	Reconoce los cambios en su entorno laboral de inmediato y los asume Coordina recursos y actividades necesarios para asumir los cambios que la empresa requiera
HABILIDADES ESPECIFICAS		
J	Orientacion a Resultados: interés por realizar el trabajo, persiguiendo y alcanzando los objetivos prefijados y manteniendo unos estándares de excelencia, en el marco de las estrategias de la organización.	Lleva a acabo los objetivos y metas de la organización planificando, distribuyendo el tiempo y el trabajo Acude a los estándares para determinar la brecha entre el desempeño actual y el requerido Se mantiene actualizado en cuanto a novedades y nuevos conocimientos, asi como formas de hacer, que permitan detectar y trasladar a su puesto de trabajo posibles mejoras.
K	Actitud de Servicio: Exceder las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporcionando las soluciones efectivas para la solución del mismo.	Muestra una actitud de asesoramiento hacia el cliente manteniendo una comunicación cordial y fluida en base a sus necesidades y peculiaridades, ofreciendo soluciones y un servicio adecuado e integral generando un clima de confianza y fomentando el desarrollo y construcción de relaciones y vínculos más sólidos. Muestra interés por conocer el alcance del proyecto, la relevancia y significado del mismo para el negocio y la operativa del cliente con el fin de brindar un buen servicio de calidad. Gestiona eficazmente los vínculos y relaciones establecidas con los clientes demostrando disponibilidad, atención y servicio cuidando la calidad y los detalles, realizando un seguimiento de las soluciones prestadas y solicitando retroalimentación para comprobar la calidad percibida y corregirla si fuese necesario.
L	Solución de Problemas: Es la capacidad de trascender de lo lógico a lo abstracto y encontrar las verdaderas causas y soluciones de una situación o problema específico, cuyos resultados son sustentados con alto nivel de eficiencia y confiabilidad	Toma acciones ante las dificultades sin pérdida de tiempo, asumiendo el riesgo del triunfo o del fracaso Ejecuta soluciones ante problemas que se le presentan, actuando ante él con sentido de urgencia y oportunidad. Genera variaciones en los métodos y herramientas que faciliten la solución del problema que se le presenta.

Anexo 31. GR-PR-001 procedimiento selección de personal

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 6	Código: PR-GR-001

1. Objetivo

Seleccionar candidatos adecuados para satisfacer las necesidades de la organización, asegurando que el personal contratado, cumpla con los requisitos definidos en el perfil del cargo.

2. Involucrados

Gerente General, Director Administrativo y Gerentes.

3. Alcance

Desde la solicitud del nuevo personal y hasta la firma de contrato, afiliaciones.

4. Divulgación

Gerente General y Director Administrativo y gerentes

5. Parámetros

5.1. NECESIDAD DE PERSONAL: Se define como la falta detectada del personal idóneo, para desempeñar una tarea específica en cualquier área de la organización.

5.2. HOJA DE VIDA: Documento informativo de datos personales, la experiencia laboral y estudios realizados por los aspirantes a ocupar el cargo disponible en la empresa.

5.3. PERFIL DEL CARGO: Requisitos mínimos exigidos de educación, formación profesional, experiencia y habilidades por cargo, que debe cumplir los aspirantes al cargo disponible en la empresa.

5.4. ENTREVISTA DE SELECCION: Se considera el encuentro personal entre el aspirante al cargo y el Outsourcing (primera entrevista y el empleador (segunda entrevista), en el cual el empleador mediante una serie de preguntas hechas al aspirante, trata de obtener la información necesaria, que permite conocer aquellas características personales que le convierten en un candidato idóneo para el cargo vacante.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 2 de 6	Código: PR-GR-001

5.5. EDUCACION: Hace referencia a la educación formal que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conduce a la obtención de grados y títulos como técnicos, tecnólogos, profesionales, especializaciones, maestrías y doctorados.

5.6. APROBACION: Calificar al aspirante al cargo vacante como aceptado, dando visto bueno al formato de **GR-FO-003 SELECCION DE PERSONAL**, declarando hábil y competente para el desempeño del puesto respecto al perfil del cargo.

6. Condiciones Generales

6.1. Las solicitudes o necesidades de personal deben ser requeridas por el jefe inmediato verbalmente o mediante intranet al Gerente general para su análisis y revisión.

6.2. La Gerencia General debe revisar la solicitud de personal recibida de tal manera que se compruebe su realidad y justificación.

6.3. El Gerente General será el encargado de contactarse con el outsourcing y hacer la solicitud mediante correo electrónico las especificaciones y condiciones para el cargo. En ausencia del Gerente lo realizará el Director Administrativo.

6.4. El outsourcing debe verificar que las hojas de vida de los aspirantes seleccionados cumplan con todos los requisitos mínimos exigidos para su selección definitiva y realizar la aplicación de prueba técnica de conocimiento, competencias, habilidades y realizar la primera entrevista. La segunda entrevista puede ser realizada por el Jefe inmediato o el Gerente General registrando la información en el formato **GR-FO-004 VALORACION DE LA ENTREVISTA** y la valorar en un porcentaje de 1% a 100% en los aspectos de Información Personal, información laboral y valoración complementaria.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 3 de 6	Código: PR-GR-001

- 6.5. La prueba técnica de conocimiento será diseñada por el Jefe Inmediato en el formato **GR-FO-005 PRUEBA TECNICA DE CONOCIMIENTOS**, tiene como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y destrezas adquiridos mediante el estudio, la práctica o el ejercicio.
- 6.6. Director Administrativo contacta al aspirante seleccionado solicita los certificados de la formación para el cargo y certificaciones laborales. En caso que la formación se halla adquirido empíricamente o los conocimientos sean fundamentados en la experiencia, se realizará una evaluación para determinar el nivel de conocimientos en el tema.
- 6.7. El requisito de experiencia refiere a la práctica laboral específica o puede ser validado con el tiempo de prácticas o pasantías de estudios según lo requiera el perfil del cargo.
- 6.8. Si se requiere modificar los requisitos del perfil de competencia de un cargo, su cambio de be ser aprobado por la Gerencia General, dejando registro en el formato de evaluación de competencia **GR-FO-006 EVALUACION DE PERFIL DE COMPETENCIAS** y en perfil del cargo.
- 6.9. La evaluación del perfil de competencias se hará aplicado el formato **GR-FO-006**. Los resultados obtenidos permitirán tomar la decisión de selección de acuerdo a la siguiente escala:

0%-74%	Regular	No apto para el cargo
75%-80%	Bueno	Competencia media en el cargo, sujeto a mejorar, requiere refuerzo.
81%-100%	Excelente	Cumple con las expectativas del cargo.

- 6.10. La aprobación de contratación de personal seleccionado, debe ser registrada en el formato **GR-FO-003 SELECCION DE PERSONAL** con las

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 4 de 6	Código: PR-GR-001

condiciones contractuales definidas y los documentos necesarios para la contratación.

- 6.11. Directora administrativa hace una orden de Compra al proveedor de pruebas de seguridad y realiza la programación de exámenes de Ingreso.
- 6.12. El jefe inmediato será el encargado de programar la inducción en áreas administrativas y al cargo del personal contratado a que se considere relevantes para el desarrollo del cargo. Cada área debe dejar registro de la inducción en el formato FO-GR-002 ACTA DE INDUCCION.

7. Descripción del Procedimiento

Número	Actividad	Registro/Documento	Responsable
1	Identificar la necesidad de nuevo personal	N/A	Jefe de área
2	Comunicar necesidad al Gerente General	Comunicación escrita o verbal	Jefe de área
3	Informar al outsourcing proceso de selección.	Comunicación escrita	Gerente General y/o Director Administrativo.
4	Outsourcing programa aplicación de pruebas y entrevista (1)	GR-FO-005 PRUEBA TÉCNICA DE CONOCIMIENTOS. GR-FO-004 VALORACIÓN DE ENTREVISTA	Outsourcing

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 5 de 6	Código: PR-GR-001

5	Comunicar los resultados de las pruebas de las pruebas al Gerente General y/o jefe inmediato.	Comunicación escrita o verbal.	<u>Outsourcing</u>
6	Programar la entrevista (2) con el Gerente General o jefe Inmediato.	Comunicación escrita o verbal.	<u>Outsourcing</u>
7	Solicitar documentos y exámenes	Comunicación escrita o verbal.	Director Administrativo
8	Aprobar la selección del nuevo personal por la Gerencia General y/o jefe de área correspondiente.	GR-FO-003 SELECCIÓN DE PERSONAL	Gerente General y/o Jefe de área.
9	Recibir, verificar documentos y elaborar contrato.	Contrato laboral y/o Prestación de servicios.	Director administrativo
10	Afiliar al nuevo empleado a ARL, pensión, salud, caja de compensación. Contrato prestación de servicio no aplica.	Formularios y/o certificado de afiliación.	Director administrativo
11	Ingresar novedad de ingreso de empleado.	Portal <u>Outsourcing</u> y comunicación escrita.	Director Administrativo
12	Organizar inducción y dejar acta de inducción, dando a conocer funciones, reglamento interno, misión, visión, políticas y otros a los que haya lugar.	GR-FO-002 ACTA DE INDUCCIÓN	Director administrativo y Jefe inmediato.

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019	Página 6 de 6	Código: PR-GR-001
Versión: 01		

8. Documentos de referencia

Código	Nombre del documento
GR-FO-002	ACTA DE INDUCCION
GR-FO-003	SELECCION DE PERSONAL
GR-FO-004	VALORACION DE ENTREVISTA
GR-FO-005	PRUEBA TECNICA DE CONOCIMIENTOS
GR-FO-006	EVALUACION DE PERFIL DE COMPETENCIAS

9. Historial de Cambios

Fecha	Versión	Cambios

|

Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Anexo 32. GR-FO-003 Selección de personal

SELECCIÓN DE PERSONAL		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1	Código: FO-GR-003
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CARGO		
Nombres y Apellidos	<input type="text"/>	
Cargo a Ocupar	<input type="text"/>	
2. CALIFICACIÓN DE PRUEBAS APLICADAS		
Perfil de competencias	<input type="text"/>	Entrevista <input type="text"/>
3. INFORMACIÓN CONTRACTUAL		
Tipo de contrato	<input type="text"/>	
Salario	<input type="text"/>	
Valor acordado por el servicio	<input type="text"/>	
3. LISTA DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ANEXOS A LA HOJA DE VIDA		
Registrar frente de cada documento según su validación, así: "S"- Si lo tiene, "N/A"- No aplica, "P"- Pendiente		
Hoja de Vida	<input type="text"/>	Certificado de estudio formales <input type="text"/>
Fotografía	<input type="text"/>	Certificado de estudio <input type="text"/>
Fotocopia de la cedula	<input type="text"/>	Certificados laborales <input type="text"/>
Certificado medico de ingreso	<input type="text"/>	EPS/AFP/ARL (Si aplica) <input type="text"/>
		Pago SG.SSS <input type="text"/>
4. INFORMACION DE SEGURIDAD SOCIAL		
EPS (Entidad promotora de Salud)	<input type="text"/>	
AFP (Administradora de Fondo de Pensión)	<input type="text"/>	
ARL (Administradora de Riesgos Laborales)	<input type="text"/>	
5. APROBACIÓN		
Firma:	<input type="text"/>	
Nombres y Apellidos:	<input type="text"/>	
Cargo:	<input type="text"/>	
Elaboró Nombre Cargo	Revisó Nombre Cargo	Aprobó Nombre Cargo

Anexo 33. GR-FO-002 acta de inducción

ACTA DE INDUCCIÓN		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1	Código: GR-FO-002
FECHA DE INDUCCION:	<input type="text"/>	
INDUCCION DIRIGIDA A:	<input type="text"/>	
CARGO A OCUPAR:	<input type="text"/>	
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:	<input type="text"/>	
RESPONSABLE DE LA INDUCCION:	<input type="text"/>	
AREA DE INDUCCION:	<input type="text"/>	
<i>Nota: Los temas a tratar deben incluir una breve descripción del como cumplir las funciones</i>		
TEMAS TRATADOS		
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
_____		_____
Firma del Responsable		Firma del capacitado
Elaboró Nombre Cargo	Revisó Nombre Cargo	Aprobó Nombre Cargo

Anexo 34. GR-FO-004 valoración de entrevista

VALORACIÓN ENTREVISTA			
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 1 de 1	
Código: GR-FO-004			
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CARGO			
Nombre del Entrevistador	<input type="text"/>		
2. DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN FAMILIAR			
Nombre del entrevistado	<input type="text"/>		
Cargo que solicita	<input type="text"/>		
Con quien Vive:	<input type="text"/>		
3. INFORMACIÓN LABORAL			
Empresa donde ha laborado	Tiempo laborado	Cargo	Motivo de Retiro
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
¿Ha tenido personal a cargo?			
SI ___ NO ___ CUANTAS PERSONAS? _____			
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
¿Conoce la empresa? ¿Qué información tiene de ella?		<input type="text"/>	
¿Por qué cree que califica para el cargo?		<input type="text"/>	
¿Cuáles son sus mayores fortalezas?		<input type="text"/>	
¿Qué aspectos de su personalidad consideraría que podría mejorar?		<input type="text"/>	
¿Cómo se visualiza en un año? ¿Qué proyectos tiene?		<input type="text"/>	
Valoración Información Personal	50%	Valoración Información complementaria	90%
Valoración información laboral	70%	Promedio	70%
Elaboró Nombre Cargo	Revisó Nombre Cargo	Aprobó Nombre Cargo	

Anexo 35. GR-FO-005 prueba técnica de conocimientos

PRUEBA TÉCNICA DE CONOCIMIENTOS		
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01	Página 1 de 1	Código: GR-FO-005
Fecha	DD ____ MM ____ AA ____	
Nombres y apellidos		
Cargo a ocupar		
EVALUADOR		
Nombres y apellidos		Calificación 1% a 100%
Cargo		
<p>Se ha diseñado el siguiente cuestionario para medir los conocimientos y habilidades intelectuales básicas del cargo a desempeñar, por favor responda de forma clara y concisa los siguientes interrogantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar como mínimo 5 preguntas relacionadas con el cargo a evaluar. 		
Si este documento se encuentra impreso, se considera copia NO controlada.		
Elaboro Nombre Cargo	Reviso Nombre Cargo	Aprobó Nombre Cargo

Anexo 36. GR- FO-006 evaluación del perfil de competencias

EVALUACIÓN DE PERFIL DE COMPETENCIAS			
Vigente desde: 01-10-2019 Versión: 01		Página 1 de 1	
FECHA DE VIGENCIA DEL PERFIL DEL CARGO:		DD	MM AA
CARGO:			
OBJETIVO DEL CARGO:			
NOMBRE DEL EVALUADO:			
REQUISITOS	NIVEL DE IMPORTANCIA 100%	Evaluación del perfil	Validación de los registros requeridos
EDUCACIÓN		0% ó 100%	
	25%	100%	
		TOTAL	25%
FORMACIÓN		0% a 100%	
	25%	12%	
		TOTAL	3%
COMPETENCIAS GENEALES Y ESPECIFICAS		0% a 100%	
	30%	15%	
		TOTAL	5%
EXPERIENCIA		0% ó 100%	
	20%	100%	
		TOTAL	20%
Total		100%	53%
Calificación	0%-74%	Regular	No apto para el cargo
	75%-80%	Bueno	Competencia media en el cargo, sujeto a mejorar, requiere refuerzo.
	81%-100%	Excelente	Cumple con las expectativas del cargo.
Observaciones:			
Fecha de Evaluación del perfil de competencias para el cargo:			
Firma evaluador		DD	MM AA
Elaboró: Nombre Cargo	Revisó: Nombre Cargo	Aprobó: Nombre Cargo	

Anexo 39. Autoevaluación final.

AUTOEVALUACIÓN NTC ISO 9001:2015	
EMPRESA:	Empresa de tecnología
NOMBRE:	Yuri Marcela Jimenez Lombana
NOMBRE:	Jeisson Javier Ramirez León
	Estudiante Universitaria Uniagustiniana
	Estudiante Universitaria Uniagustiniana

Num_Gnr	Cap_y_Num	DESCRIPCIÓN	Inf_Doc	REQUISITOS "INFORMACIÓN DOCUMENTADA"			
				Cumple	Cumple parcialmente	No_cumple	No_aplica
4	4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4	4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO					
4	4.1	La organización debe determinar 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 Calidad					
4	4.1	La organización debe realizar seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas					
4	4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
4	4.2	La organización debe determinar, debido a si efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables					
4	4.2	a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.					
4	4.2	b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad					
4	4.2	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.					
4	4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
4	4.3	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, se debe considerar:					
4	4.3	a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1					
4	4.3	b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2					
4	4.3	c) Los productos y servicios de la organización.					
4	4.3	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional sin son aplicables dentro del alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.					
4	4.3	El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubierto, y proporcionar la justificación para cualquier requisito que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	X		X		
4	4.3	La Conformidad de la norma sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de los productos servicios y el aumento de la satisfacción del cliente.					
4	4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS					
4	4.4.1	La Organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos.					
4	4.4.1	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y debe:					
4	4.4.1	a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos					
4	4.4.1	b) Determinar la secuencia e interacción de los procesos.					
4	4.4.1	c) Determinar y aplicar lo criterios y lo métodos incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores de desempeño relacionados) necesarias para asegurarse la operación eficaz y el control de procesos					
4	4.4.1	d) Determinar los recursos necesarios para los procesos y asegurarse de su disponibilidad					
4	4.4.1	e) Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos.					
4	4.4.1	f) Abordar riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1					
4	4.4.1	g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.					
4	4.4.1	h) Mejorar los procesos y sistema de gestión de la calidad.					
4	4.4.2	Cuando la sea necesario la organización debe					
4	4.4.2	a) Mantener información documentada para apoyar la operación de los procesos.	X	X			
4	4.4.2	b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.					

5	LIDERAZGO				
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO				
5.1.1	Generalidades				
5.1.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC				
5.1.1	a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC				
5.1.1	b) Asegurando que se establezcan para SGC: La política de a calidad y los objetivos de calidad y que estos sean compatibles con el texto la dirección estratégica de la organización.				
5.1.1	c) Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los proceso de negocio.				
5.1.1	d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos				
5.1.1	e) Asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles				
5.1.1	f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema.				
5.1.1	g) Asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles				
5.1.1	h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema.				
5.1.1	i) Promoviendo la mejora				
5.1.1	j) Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.				
5.1.2	Enfoque al Cliente				
5.1.2	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:				
5.1.2	a) Se determinan, se comprometen y cumplen coherentemente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios.				
5.1.2	b) Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar ala conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				
5.1.2	c) Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.				
5.2	POLÍTICA				
5.2.1	Establecimiento de la política de Calidad				
5.2.1	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que:				
5.2.1	a) Sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica				
5.2.1	b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad				
5.2.1	Incluya el compromiso de:				
5.2.1	Cumplir los requisitos aplicables				
5.2.1	Mejora continua del SGC				
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad				
5.2.2	La política de calidad debe:				
5.2.2	a) Estar disponible y mantenerse como información documentada.	X	X		
5.2.2	b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.				
5.2.2	c) Estar disponible para las partes interesadas, según corresponda.				
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
5.3	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles se asignen, se comuniquen y se entidad dentro de la organización.				
5.3	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:				
5.3	a) Asegurarse de que el sistema es conforme con los requisitos de la norma.				
5.3	b) Asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas.				
5.3	c) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y sobre las oportunidades de mejora.				
5.3	d) Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización.				
5.3	e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema.				

6	6	PLANIFICACION					
6	6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
		Al planificar el sistema , la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:					
6	6.1.1	a) Asegurar que el sistema pueda lograr sus resultados previstos					
6	6.1.1	b) Aumentar los efectos deseables					
6	6.1.1	c) Prevenir o reducir efectos no deseados					
6	6.1.1	d) Lograr la mejora					
6	6.1.2	La organización debe planificar					
6	6.1.2	a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades					
6	6.1.2	b) La manera de:					
6	6.1.2	1. Integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema.					
6	6.1.2	2. Evaluar la eficacia de estas acciones					
6	6.1.2	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.					
6	6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
6	6.2.1	La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema					
6	6.2.1	Los objetivos de Calidad deben:					
6	6.2.1	a) Ser coherentes con la política de calidad					
6	6.2.1	b) ser medibles					
6	6.2.1	c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.					
6	6.2.1	d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.					
6	6.2.1	e) Ser objeto de seguimiento					
6	6.2.1	f) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.					
6	6.2.1	g) Actualizarse, según corresponda.					
6	6.2.1	La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de calidad	X	X			
6	6.2.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:					
6	6.2.2	a) Qué se va hacer					
6	6.2.2	b) Qué recursos se requerirán					
6	6.2.2	c) Quién será responsable					
6	6.2.2	d)Cuándo se finalizará					
6	6.2.2	e) Cómo se evaluarán los resultados					
6	6.3	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS					
6	6.3	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema, estos cambios deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática.					
6	6.3	La organización debe considerar					
6	6.3	a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias					
6	6.3	b) La integridad del sistema					
6	6.3	c) La disponibilidad de recursos.					
6	6.3	d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.					

7	7	APOYO					
7	7.1	RECURSOS					
7	7.1.1	Generalidades					
7	7.1.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema.					
7	7.1.1	La organización debe considerar					
7	7.1.1	a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.					
7	7.1.1	b) Qué necesita obtener los proveedores externos.					
7	7.1.2	Personas					
7	7.1.2	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de sus sistema y para la operación y control del sus procesos.					
7	7.1.3	Infraestructura					
7	7.1.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos y servicios.					
7	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos					
7	7.1.4	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.					
7	7.1.5	Recursos de seguimiento y medición					
7	7.1.5.1	Generalidades					
7	7.1.5.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.					
7	7.1.5.1	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados					
7	7.1.5.1	a) Son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.					
7	7.1.5.1	b) Se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.					
7	7.1.5.1	La organización debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos.	X	X			
7	7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones					
7	7.1.5.2	Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o es considerada por la organización como parte fundamental para proporcionar confianza y validas de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:					
7	7.1.5.2	a) Calibrarse y verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con 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.					
7	7.1.5.2	b) Identificarse para determinar su estado.					
7	7.1.5.2	c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de medición.					
7	7.1.5.2	d) 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, y debe tomar las acciones adecuadas en caso de ser necesario.					
7	7.1.6	Conocimientos de la organización					
7	7.1.6	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios					
7	7.1.6	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la extensión necesaria.	X	X			
7	7.1.6	Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.					
7	7.2	Competencia					
7	7.2	La organización debe:					
7	7.2	a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema.					
7	7.2	b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación y experiencias adecuadas.					
7	7.2	c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluarla eficacia de las acciones tomadas.					
7	7.2	d) Conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.	X	X			

7.3	TOMA DE CONCIENCIA					
7.3	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:					
7.3	a) La política de calidad					
7.3	b) Los objetivos de la calidad pertinentes					
7.3	c) Su contribución a la eficacia del sistema, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño.					
7.3	d) Las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad.					
7.4	COMUNICACIÓN					
7.4	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema que incluyan					
7.4	a) Qué comunicar					
7.4	b) Cuando comunicar					
7.4	c) A quién comunicar					
7.4	d) Cómo comunicar					
7.4	e) Quién comunica					
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1	Generalidades					
7.5.1	El sistema de la organización debe incluir:					
7.5.1	a) La información documentada requerida por esta Norma					
7.5.1	b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema.					
7.5.2	Creación y actualización					
7.5.2	Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de:					
7.5.2	a) La identificación y descripción (ejemplo: Título, fecha, autor o número de referencia),					
7.5.2	b) El formato (ejemplo: idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (papel, electrónico)					
7.5.2	c) La revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.					
7.5.3	Control de información documentada					
7.5.3.1	La información documentada requerida por el sistema y por esta Norma se debe controlar para asegurarse de que:					
7.5.3.1	a) Este disponible y adecuada para su uso, dónde y cuando se necesite;					
7.5.3.1	b) Ese protegida adecuadamente (contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)					
7.5.3.2	Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según sea:					
7.5.3.2	a) Distribución, acceso, recuperación y uso,					
7.5.3.2	b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.					
7.5.3.2	c) Control de cambios (control de revisión)					
7.5.3.2	d) Conservación y disposición					
7.5.3.2	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema se debe identificar según sea adecuado y controlar.					
7.5.3.2	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.	X	X			

8		OPERACION					
8.1		PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
8.1		La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:					
8.1		a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8.1		b) El establecimiento de criterios para: 1. Los procesos. 2. La aceptación de los productos y servicios.					
8.1		c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios.					
8.1		d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.					
8.1		e) La determinación, mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1. Confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	X		X		
8.1		El elemento de salida de esta planificación debe ser adecuado para las operaciones de la organización.					
8.1		La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.					
8.1		La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)					
8.2		REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1		Comunicación con el cliente					
8.2.1		La comunicación con el cliente debe incluir					
8.2.1		a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios,					
8.2.1		b) La atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los					
8.2.1		c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;					
8.2.1		d) Manipular o controlar las propiedades del cliente.					
8.2.1		e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.					
8.2.2		Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios					
8.2.2		Cuando se determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:					
8.2.2		a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo 1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable. 2. Aquellos considerados necesarios por la organización.					
8.2.2		b) La organización puede cumplir las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.					
8.2.3		Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios					
8.2.3.1		La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:					
8.2.3.1		a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.					
8.2.3.1		b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero no necesarios para el uso específicas o para el uso previsto, cuando sea conocido:					
8.2.3.1		c) Los requisitos especificados por la organización.					
8.2.3.1		d) Los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios.					
8.2.3.1		e) Las diferentes existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.					
8.2.3.1		La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido los expresados previamente.					
8.2.3.1		La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.					
8.2.3.2		La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	X		X		
8.2.3.2		a) Sobre los resultados de revisión					
8.2.3.2		b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.					
8.2.4		Cambios de los requisitos para los productos y servicios					
8.2.4		La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada y que las personas correspondientes sean consentes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios.	X		X		

8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1	Generalidades					
8.3.1	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior producción y prestación de servicios.					
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo					
8.3.2	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe :					
8.3.2	a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo					
8.3.2	b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.					
8.3.2	c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo,					
8.3.2	d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo					
8.3.2	e) Las necesidades de recursos internos externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.					
8.3.2	f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas implicadas en el proceso de diseño y desarrollo.					
8.3.2	g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso del diseño y desarrollo					
8.3.2	h) Los requisitos para la posterior producción de productos y prestación de servicios.					
8.3.2	i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.					
8.3.2	j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	X	X			
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo					
8.3.3	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar. La organización debe:					
8.3.3	a) Los requisitos funcionales y de desempeño					
8.3.3	b) La información proveniente de las actividades de diseño y desarrollo previas similares;					
8.3.3	c) Los requisitos legales y reglamentarios					
8.3.3	d) Normas y códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;					
8.3.3	e) Las consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de los productos y servicios.					
8.3.3	Las entradas debe ser adecuadas para el diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades.					
8.3.3	Deben resolverse las entradas del diseño y desarrollo contradictorios.					
8.3.3	La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	X	X			
8.3.4	Controles de diseño y desarrollo					
8.3.4	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:					
8.3.4	a) Los resultados a lograr están definidos;					
8.3.4	b) Las revisiones se realizan para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos					
8.3.4	c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas					
8.3.4	d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto					
8.3.4	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación					
8.3.4	f) se conserva la información documentada de estas actividades.	X	X			
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo					
8.3.5	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo					
8.3.5	a) cumplen los requisitos de las entradas					
8.3.5	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;					
8.3.5	c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;					
8.3.5	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.					
8.3.5	La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	X	X			
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo					
8.3.6	La organización debe identificar, revisar y controlar 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.					
8.3.6	La organización debe conservar la información documentada sobre:	X	X			
8.3.6	a) los cambios del diseño y desarrollo;					
8.3.6	b) los resultados de las revisiones;					
8.3.6	c) la autorización de los cambios;					
8.3.6	d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.					

8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente					
8.4.1	Generalidades					
8.4.1	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.					
8.4.1	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:					
8.4.1	a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;					
8.4.1	b) los productos y servicio son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;					
8.4.1	c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.					
8.4.1	La organización debe determinar y aplicar 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. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	X			X	
8.4.2	Tipo y alcance del control					
8.4.2	La organización debe asegurarse 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.					
8.4.2	La organización debe:					
8.4.2	a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;					
8.4.2	b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;					
8.4.2	c) tener en consideración; 1) 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; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;					
8.4.2	d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.					
8.4.3	Información para los proveedores externos					
8.4.3	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.					
8.4.3	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:					
8.4.3	a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;					
8.4.3	b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipos; 3) la liberación de productos y servicios;					
8.4.3	c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;					
8.4.3	d) las interacciones del proveedor externo con la organización;					
8.4.3	e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;					
8.4.3	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.					

8.5	Producción y provisión del servicio					
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio					
8.5.1	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.					
8.5.1	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:					
8.5.1	a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar. 2) los resultados a alcanzar;	X	X			
8.5.1	b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;					
8.5.1	c) la implementación de 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;					
8.5.1	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;					
8.5.1	e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;					
8.5.1	f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;					
8.5.1	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;					
8.5.1	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.					
8.5.2	Identificación y trazabilidad					
8.5.2	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.					
8.5.2	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.					
8.5.2	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	X	X			
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
8.5.3	La organización debe cuidar 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.					
8.5.3	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.					
8.5.3	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, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	X			X	
8.5.4	Preservación					
8.5.4	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.					
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega					
8.5.5	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.					
8.5.5	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:					
8.5.5	a) los requisitos legales y reglamentarios;					
8.5.5	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;					
8.5.5	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;					
8.5.5	d) los requisitos del cliente;					
8.5.5	e) la retroalimentación del cliente.					

8.5.6	Control de los cambios					
	La organización debe revisar y controlar 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.					
8.5.6	La organización debe conservar 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.	X				X
8.6	Liberación de los productos y servicios					
	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.					
8.6	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.					
8.6	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:	X	X			
8.6	a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;					
8.6	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.					
8.7	Control de las salidas no conformes					
	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.					
8.7.1	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.					
8.7.1	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:					
8.7.1	a) corrección;					
8.7.1	b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;					
8.7.1	c) información al cliente;					
8.7.1	d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.					
8.7.1	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.					
8.7.2	La organización debe conservar la información documentada que:	X	X			
8.7.2	a) describa la no conformidad;					
8.7.2	b) describa las acciones tomadas;					
8.7.2	c) describa todas las concesiones obtenidas;					
8.7.2	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.					

9	9	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
9.1		Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
9.1.1		Generalidades					
9.1.1		La organización debe determinar:					
9.1.1		a) qué necesita seguimiento y medición;					
9.1.1		b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;					
9.1.1		c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;					
9.1.1		d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.					
9.1.1		La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.					
9.1.1		La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	X	X			
9.1.2		Satisfacción del cliente					
9.1.2		La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.					
9.1.3		Análisis y evaluación					
9.1.3		La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.					
9.1.3		Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:					
9.1.3		a) la conformidad de los productos y servicios;					
9.1.3		b) el grado de satisfacción del cliente;					
9.1.3		c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;					
9.1.3		d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;					
9.1.3		e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;					
9.1.3		f) el desempeño de los proveedores externos;					
9.1.3		g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.					
9.2		Auditoría Interna					
9.2.1		La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:					
9.2.1		a) es conforme con:					
9.2.1		1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;					
9.2.1		2) los requisitos de esta Norma internacional;					
9.2.1		b) se implementa y mantiene eficazmente.					
9.2.2		La organización debe:					
9.2.2		a) planificar, establecer, implementar y mantener 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;					
9.2.2		b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;					
9.2.2		c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la					
9.2.2		d) imparcialidad del proceso de auditoría;					
9.2.2		e) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;					
9.2.2		f) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;					
9.2.2		g) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	X			X	

9	9.3	Revisión por la dirección					
9	9.3.1	Generalidades					
9		La alta dirección debe revisar 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.					
9	9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección					
9	9.3.2	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:					
9	9.3.2	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;					
9	9.3.2	b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;					
9	9.3.2	c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías; 7) el desempeño de los proveedores externos;					
9	9.3.2	d) la adecuación de los recursos;					
9	9.3.2	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);					
9	9.3.2	f) las oportunidades de mejora.					
9	9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección					
9	9.3.3	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:					
9	9.3.3	a) las oportunidades de mejora;					
9	9.3.3	b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;					
9	9.3.3	c) las necesidades de recursos.					
9	9.3.3	La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	X				X

10	10	MEJORA					
10	10.1	Generalidades					
10	10.1	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.					
10	10.1	Estas deben incluir:					
10	10.1	a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;					
10	10.1	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;					
10	10.1	c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.					
10	10.2	No conformidad y acción correctiva					
10	10.2.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:					
10	10.2.1	a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;					
10	10.2.1	b) 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, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;					
10	10.2.1	c) implementar cualquier acción necesaria;					
10	10.2.1	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;					
10	10.2.1	e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y					
10	10.2.1	f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.,					
10	10.2.1	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.					
10	10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; b) los resultados de cualquier acción correctiva.	X			X	
10	10.3	Mejora continua					
10	10.3	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.					
10	10.3	La organización debe considerar 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.					

Anexo 40. Cotización 1



Bogotá 17 de octubre de 2019

Señores
[REDACTED]

Atn: Gerente
BOGOTA D.C

Ref: Prestación de servicios profesionales para la implementación, documentación y certificación del sistema Integral de acuerdo a las Normas técnicas de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo, para su empresa.

Respetado Ingeniero:
La siguiente información contempla los aspectos técnicos y económicos a desarrollar referentes al asunto en referencia para la empresa que usted dirige.
En espera de sus comentarios.

Cordialmente,

Angela Duarte Pulido
Gerente
314 359 6390
313 836 2792
caygsas@gmail.com



PRESENTACIÓN

Los continuos cambios de la normatividad, la implementación de nuevos modelos de planeación y gestión, obligan a las diferentes empresas a ser más eficaces, eficientes y efectivas; conociendo estas exigencias nuestra empresa quiere presentar a ustedes la propuesta técnica para el logro de estos objetivos en su compañía

Para cumplir con el objeto de referencia en la empresa se desarrollaran los trabajos en fases de la siguiente manera:

FASE 1: DIAGNOSTICO Y PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO A LAS NORMAS A CERTIFICAR

El objetivo de esta etapa es realizar las actividades preliminares de la norma ISO para dar cumplimiento a la misma:

- Revisión de la información de la empresa
- Definición del contexto estratégico de la empresa
- Identificación y establecimiento de las partes interesadas
- Revisión y articulación del alcance del sistema de gestión implementado
- Demostración de la responsabilidad de la alta dirección y el liderazgo de la organización en el sistema de gestión
- Alineación de los objetivos integrales con el contexto estratégico de la organización.
- Acompañar en la documentación procesos, procedimientos, registros, perfiles de cargo, estructura organizacional de acuerdo a las normas etc)
- Establecimientos de controles en cada una de la documentación del sistema de gestión integral
- Definición de responsabilidades, controles del diseño, políticas, planes y programas.
- Aseguramiento de la provisión de productos o servicios (control de proveedores externos)
- Definición de políticas, impactos, factores de riesgo del sistema de gestión integral
- El alcance del Sistema de Gestión.



- Validar las reglamentaciones que afecten la implementación del sistema.
- Realizar sensibilización en atención al cliente y en servicios de calidad a todo el personal de la organización.
- Establecer la misión, visión, política, objetivos y metas, utilizando la planeación estratégica y de conformidad al sistema integral
- Analizar las actividades de la organización en las diferentes áreas para agruparlas en procesos que generen valor de acuerdo al sistema integral.
- Identificación de los peligros, evaluación de riesgos y determinación de los controles (IPER)
- Establecimiento de objetivos y metas
- Desarrollo de indicadores de desempeño
- Elaboración de los programas de gestión

FASE 2: ACOMPAÑAMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

El objetivo de esta fase es preparar y apoyar la certificación integral en las normas

- Acompañar el proceso de inducción y re inducción de la empresa.
- Acompañamiento a las diferentes áreas en la presentación de informes trimestrales (indicadores, riesgos, encuestas e.t.c)
- Acompañamiento en la realización de las auditorías internas integrales
- Acompañamiento en la solicitud de la transición con la certificación
- Acompañamiento a la auditoria de transición de la certificación

FASES 3. ACOMPAÑAMIENTO A LA IDENTIFICACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDADES

El objetivo de esta etapa es generar las acciones correctivas que garanticen el cumplimiento de las no conformidades encontradas y asegurar la certificación del sistema de gestión.

- Resolución de las no conformidades



- Plan de acción para el seguimiento de las acciones propuestas a las no conformidades
- Seguimientos a los informes de calidad.
- Acompañamiento completo a la solicitud y desarrollo de la auditoría de certificación al igual que a las acciones determinadas para el cumplimiento y la certificación de la empresa

CAPACITACIONES COMPLEMENTARIAS

Como parte integral e importante, dentro del proceso de implementación consideramos necesario tener en cuenta temas como Comunicaciones Efectivas y Trabajo en Equipo es así como se capacitará el personal en todo lo relacionado con las normas, tanto al personal administrativo como al personal que presta el desarrollo de las obras.

OBJETO DE LA COTIZACION:

Prestación de servicios profesionales para la implementación, documentación y certificación del sistema Integral de acuerdo a las Normas técnicas de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo, para su empresa.

PLAZO: Cuatro a seis meses.

LUGAR DE EJECUCION: El lugar de la ejecución de la consultoría será En las instalaciones de la empresa.

VALIDEZ DE LA OFERTA: La Siguiente cotización tiene vigencia de veinte días después de recibida la misma.

COSTO DE LA OFERTA: \$ 18.000.000 diez y ocho millones de pesos moneda corriente.

COSTO POR FASE: \$ 6.000.000 seis millones de pesos moneda corriente.

FORMA DE PAGO: El pago se realizara mensual de acuerdo a informes presentados.



NOTA: La empresa colocará a disposición del Consultor y de las personas que él designe 1 o 2 de acuerdo a la necesidad, los mecanismos y recursos para la realización del diagnóstico y el levantamiento de información.

De igual manera tener acceso a las instalaciones de la empresa para la toma de registros para el consultor y las personas que él asigne para el cumplimiento de la labor. La empresa desarrollara los trabajo con el personal de la empresa en sus instalaciones para corroborar la información a implementar, para ello se hará la debida programación y se contará con mínimo de dos días por semana, más el apoyo inmediato vía telefónica.

De la misma manera el encargado del proyecto realizará previa programación las capacitaciones necesarias para el desarrollo de la certificación (Atención al cliente, Requisitos, Acciones correctivas, auditorías internas)

GARANTIA PROFESIONAL

Para la realización De los trabajos se cuenta con los ingenieros, especialistas, y técnicos con la experiencia en diferentes empresas, de acuerdo a la necesidad. De antemano agradezco la oportunidad de presentar está cotización y espera de una favorable respuesta, para acompañarlos en este proceso en su organización.

Atentamente,

Angela Duarte Pulido
Gerente
314 359 6390
313 836 2792
caygsas@gmail.com

Anexo 41. Cotización 2

Bogotá 16 de octubre de 2019

Señores



Atención: Gerente General

Bogotá D.C.

Asunto: prestación de servicios profesionales de consultoría del diseño de información documentada de acuerdo a la norma NTC ISO 9001: 2015, para su empresa.

Respetados Señores:

Reciban un cordial saludo, presento a ustedes la propuesta de consultoría del diseño de información documentada que tiene como base la Norma ISO 9001:2015

El desarrollo de la actividad requiere de la participación responsable de todos los líderes de proceso y compromiso de la gerencia.

La entrega del informe se realiza como máximo 4 a 6 meses a partir de la aceptación de la propuesta.

Cordialmente

Luz Dary Ramírez

Profesional en salud ocupacional, especialista en derecho laboral y seguridad social y auditor interno.

1

Luz Dary Ramírez - Profesional en Salud Ocupacional, Especialista en Derecho Laboral Seguridad Social, Auditor Interno
Celular 3214951661

1. Objetivo

Prestar servicio de consultoría y asesoría en los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015 en lo relacionado con la información documentada para el sistema de gestión de calidad.

2. Duración

Se estiman de 4 a 6 meses.

3. Horario

Este será concertado con la Organización cliente

5 Participantes

La alta dirección de la organización, incluidos los líderes de procesos del negocio.

4. Alcance de la Propuesta

Diseño del plan de trabajo y hasta la entregable de información documentada conforme a las necesidades de la organización.

Detalle de las actividades

- *Revisión de la información documentada de la empresa*
- *Definición del contexto estratégico.*
- *Identificación y establecimiento de partes interesadas*
- *Acompañar en la elaboración de la documentación de procesos, procedimientos, registros.*
- *Establecer controles de la información documentada.*
- *Identificación de riesgos*
- *Alcance del sistema de gestión de calidad*

Valor de la Propuesta 4.500.000 + IVA

2

Luz Dery Ramírez - Profesional en Salud Ocupacional, Especialista en Derecho Laboral Seguridad Social, Auditor Interno
Celular 3214951661

Observación

1. El informe se entrega máximo 6 meses después del inicio de la propuesta.
2. La información documentada deberá ser revisada y aprobada para dejar constancia de aceptación conforme.

Vigencia de la propuesta sesenta (60) días a partir de la fecha de envío

Forma de pago 50 % Antes de iniciar la propuesta 50 % Al finalizar.

Cordialmente

Luz Dary Ramírez Salcedo

Celular: 3214951661

Correo:luzdary_98@yahoo.es

3

Luz Dary Ramírez - Profesional en Salud Ocupacional, Especialista en Derecho Laboral
Seguridad Social , Auditor Interno
Celular 3214951661