

**Propuesta de elaboración de la documentación para la implementación de la
ISO 9001:2015 en la empresa SKYNGDOM CORP SAS.**

Jeniffer Paola Ramos Barrios

Jennifer Geraldine Sierra Rodríguez

Universitaria Agustiniana

Facultad de ingeniería

Programa de Ingeniería Industrial

Bogotá, D.C

2023

**Propuesta de elaboración de la documentación para la implementación de la ISO
9001:2015 en la empresa SKYNGDOM CORP SAS.**

Jeniffer Paola Ramos Barrios

Jennifer Geraldine Sierra Rodríguez

Director

Jairo Orlando Dueñas Guerra

Trabajo de grado para optar al título de profesional en Ingeniería Industrial

Universitaria Agustiniana

Facultad de ingeniería

Programa de Ingeniería Industrial

Bogotá, D.C

2023

Dedicatoria

A mis padres que siempre han sido mi motivación para seguir adelante, a mi hermano por ser siempre mi acompañante en este proceso, ellos han sido mi apoyo incondicional, siempre están ahí animarme en todo sentido incluso en las dificultades, todo este apoyo grande se lo dedico especialmente a ellos que los amo mucho y el esfuerzo que ha hecho para pagar mis estudios.

Jeniffer Paola Ramos Barrios

A mis padres y mi hermana que siempre me han apoyado y me han motivado a seguir adelante en todo lo que me propongo, ellos han sido mi apoyo incondicional, a pesar de las dificultades me han alentado en todo el proceso y el esfuerzo que han hecho para pagar mis estudios se los dedico con mucho cariño.

Jennifer Geraldine Sierra Rodríguez

Agradecimiento

Agradecemos primeramente a Dios por darnos el triunfo, el aprendizaje y la vida que nos ha dado, gracias a él no estuviéramos donde hoy en día estamos. También agradecemos a nuestros padres por ser nuestro apoyo, confianza y amor incondicional en la que ha sido nuestra motivación.

A la empresa Skyngdom Corp. SAS por abrirnos las puertas y tener confianza en la realización del trabajo. Por último, al ingeniero Jairo Orlando Dueñas Guerra por la orientación del trabajo brindándonos las bases a desarrollar.

Resumen

La gestión de calidad es utilizada para asegurar la satisfacción del cliente, comúnmente se trata de las estrategias que implementan en empresas a través de mejoras en los servicios o productos, esto requiere en cumplir con los estándares que proporciona calidad, uno de ellas es aplicar mediciones de control, en donde consiste en utilizar herramientas para evaluar el desempeño de la actividad, con tal de cumplir el objetivo de la organización y si es necesario tomar acciones correctivas de algún problema o error que se puedan generar. También encontramos la realización de pruebas es útil para inspecciones y rendimiento, igualmente identifica las dificultades o defecto del servicio o producto todo esto con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente.

La gestión de calidad asegura que los procedimientos de las empresas se lleven a cabo adecuadamente, cumpliendo con los estándares que establece, esto involucra en planificar, mejorar y controlar continuamente con el propósito de lograr que las organizaciones sean eficientes en sus operaciones.

Para ejecutar las medidas correctivas se utiliza la ISO 9001:2015 que es un estándar donde define o estipula los requisitos necesarios para gestionar la calidad, esto incluye la toma de decisiones basado en evidencia, la comunicación interna y externa, auditorías internas, control en las actividades etc. Esta norma internacional tiene como propósito la mejora continua con tal de fomentar confianza con los clientes junto a esto alcanza la eficiencia en las empresas.

Palabras claves: calidad, documentos, mejoras, eficiencia, clientes, riesgos, seguimientos

Abstract

Quality management is used to ensure customer satisfaction, commonly it is the strategies implemented in companies through improvements in services or products, this requires to meet the standards that provides quality, one of them is to apply control measurements, which is to use tools to evaluate the performance of the activity, in order to meet the objective of the organization and if necessary take corrective action for any problems or errors that may be generated. We also find the performance of tests is useful for inspections and performance, also identifies the difficulties or defect of the service or product all this in order to meet customer needs.

Quality management ensures that company procedures are carried out properly, complying with the standards it establishes, this involves planning, improving, and controlling continuously with the purpose of making organizations efficient in their operations.

ISO 9001:2015 is a standard that defines or stipulates the requirements necessary to manage quality, including evidence-based decision making, internal and external communication, internal audits, control activities, etc., to implement corrective measures. The purpose of this international standard is continuous improvement in order to foster trust with customers and achieve efficiency in companies.

Keywords: quality, documents, improvements, efficiency, clients, risks, follow-ups

Tabla de contenido

1.	Introducción	13
2.	Problema de investigación	14
2.1.	Antecedentes	14
2.2.	Descripción del problema	16
2.2.1.	Árbol del problema.	17
2.3.	Pregunta problema	18
3.	Objetivos	19
3.1.	Objetivo general.....	19
3.2.	Objetivo específico	19
4.	Justificación	20
5.	Marco referencial	21
5.1.	Marco teórico	21
5.2.	Marco Conceptual.....	24
5.2.1.	Mejora Continua.	24
5.2.2.	Gestión de calidad.....	24
5.2.3.	Procedimiento de calidad.....	24
5.2.4.	Verificación.....	24
5.2.5.	Acción correctiva y preventiva.	24
5.2.6.	Competencia.	25
5.2.7.	Auditoría.	25
5.2.8.	Auditoría Interna.....	25
5.2.9.	Pensamiento basado en riesgo.	25
5.2.10.	Partes interesadas.....	26
5.3.	Marco legal	26
6.	Metodología	28
6.1.	Tipo de investigación.....	28

6.2.	Variables de investigación	28
6.3.	Fuentes de información.....	29
6.4.	Instrumento de recolección de datos	29
6.5.	Población y muestra	29
7.	Entrega de resultados	30
7.1.	Contexto de la organización.....	30
7.1.1.	Enfoque y plan estratégico.....	30
7.1.2.	Organigrama de la empresa.	32
7.1.1.	Mapa de procesos.....	32
7.1.2.	DOFA.....	33
7.1.3.	DOFA estratégico.	37
7.1.4.	Necesidades y expectativas de las partes interesadas.	42
7.2.	Diagnóstico y análisis de resultado	45
7.3.	Identificación y valoración del riesgo	48
7.3.1.	Matriz de riesgo y oportunidades.....	48
7.3.2.	Alcance del sistema de gestión de calidad.....	51
7.4.	Definición y diseño de la documentación del SGC	51
7.4.1.	Control de la información documentada.....	52
7.4.2.	Política de calidad.....	54
7.4.3.	Objetivos de calidad.....	54
7.4.4.	Caracterización de los procesos.....	54
7.4.5.	Matriz de responsabilidades.....	57
7.4.6.	Planificación y control de cambios.....	59
7.4.7.	Diseño de perfiles según el sistema de gestión de calidad.....	61
7.4.8.	Procedimientos.....	63
7.4.9.	Instructivo.....	67
7.4.10.	Registros varios.....	69

7.4.11.	Procedimiento auditorías internas.....	70
7.4.12.	Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.	73
7.4.13.	Tabla de indicadores.	75
8.	Matriz de competitividad	77
9.	Exposición a la empresa.....	79
10.	Conclusiones	81
11.	Recomendaciones	82
12.	Referencias.....	83
13.	Anexos	87

Listado de tablas

Tabla 1 Marco legal.....	27
Tabla 2 Variables de investigación.....	28
Tabla 3 Dofa de gerencia general.....	34
Tabla 4 Dofa de dirección comercial.....	35
Tabla 5 Dofa de dirección administrativo y financiera.....	36
Tabla 6 Dofa de dirección operacional.....	37
Tabla 7 Dofa estratégico general.....	38
Tabla 8 Calificación Dofa general externos.....	39
Tabla 9 Calificación Dofa general internos.....	40
Tabla 10 Matriz de partes interesadas internas.....	43
Tabla 11 Matriz de partes interesadas externas.....	44
Tabla 12 Estado de cumplimiento requisitos del sistema de gestión de calidad.....	45
Tabla 13 Escala de cumplimiento.....	47
Tabla 14 Estado cumplimiento requisitos del sistema de gestión de calidad.....	47
Tabla 15 Matriz de riesgo.....	49
Tabla 16 Matriz de responsabilidad.....	50
Tabla 17 Documentación y codificación.....	51
Tabla 18 Lista maestro de documentos.....	53
Tabla 19 Caracterización del proceso de operaciones soporte técnico.....	55
Tabla 20 Caracterización de procesos de operaciones gestión documental.....	56
Tabla 21 Caracterización de procesos contables.....	57
Tabla 22 Matriz de responsabilidad parte 1.....	58
Tabla 23 Matriz de responsabilidad parte 2.....	59
Tabla 24 Procedimiento, planificación y control de cambios.....	61

Tabla 25 Formato de perfil de cargo.....	62
Tabla 26 Formato de manual de funciones.....	63
Tabla 27 Procedimiento del proceso operaciones soporte técnico.....	64
Tabla 28 Procedimiento del proceso de operaciones gestión documental.....	65
Tabla 29 Procedimiento del proceso de operaciones soporte contable.....	66
Tabla 30 Instructivo del agendamiento y confirmación de citas.....	67
Tabla 31 Formato de orden de compra.....	69
Tabla 32 Formato de encuesta de satisfacción del cliente.....	70
Tabla 33 Procedimiento de auditorías internas.....	72
Tabla 34 Formato programa de auditoria.....	73
Tabla 35 Procedimiento de no conformidad.....	74
Tabla 36 Tabla de indicadores.....	76
Tabla 37 Tabla de calificación matriz de competitividad.....	77
Tabla 38 Matriz de competitividad sin ISO 9001:2015.....	77
Tabla 39 Matriz de competitividad con ISO 9001:2015.....	78

Listado de figuras

Figura 1 Arbol de problema.....	17
Figura 2 Norma ISO 9001:2015.....	22
Figura 3 Ciclo PHVA.....	22
Figura 4 Organigrama de la empresa.....	32
Figura 5 Mapa de procesos.....	33
Figura 6 Diagrama radial.....	41
Figura 7 Diagrama de barras.....	41
Figura 8 Gráfica del estado de cumplimiento.....	46
Figura 9 Ilustración 1 de la explicación.....	79
Figura 10 Ilustración 2 de la explicación.....	79
Figura 11 Carta de aprobación.....	80

1. Introducción

En estos tiempos hay mucha competitividad entre las organizaciones esto debido a la captación de nuevos clientes que son la fuente primordial para emprender, además pretenden diferenciarse siendo competentes, destacando así en el mercado con el fin de crecer como empresa. Dicho esto, la eficiencia es la forma de optimizar los recursos para lograr resultados que sean favorables, asimismo, se debe llevar a cabo la gestión de calidad que implica en maximizar las oportunidades en las que requieren mejorar continuamente por lo que se utiliza la norma ISO 9001:2015 donde establece los requisitos necesarios de calidad mejorando el rendimiento y desempeño empresarial que es efectivo para la organización.

Los requerimientos de las empresas siempre están orientados al cliente comprender y cumplir con sus necesidades, también se debe buscar estrategias para lograr resultados favorables teniendo buena reputación en el mercado que asegura el éxito de la organización, como se ha dicho anteriormente la norma ISO 9001:2015 implica la gestión de calidad para construir estas metas que desean lograr, teniendo un buen desempeño alcanzando objetivos y resultados sólidos, finalizando esta norma internacional es ideal para obtener un orden en la empresa, por lo que tiene muchos aspectos y ámbitos que pueden ayudar con la toma de decisiones.

2. Problema de investigación

2.1. Antecedentes

A continuación, se podrán ver algunos trabajos en los que se desarrollaron la implementación de la ISO 9001:2015 en las empresas. El primer trabajo a nivel internacional tiene como título “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicio de ingeniería”, dice que es importante para las empresas implementar las normas ISO debido a que con estas se obtiene un mejor rendimiento en el desempeño, una mejora continua y a su vez se tiene la capacidad de generar una satisfacción a los clientes (Chavarría, 2018).

El segundo trabajo lo hizo de la Cruz el cual dice que “La implementación del sistema de gestión de la calidad busca el funcionamiento eficaz y eficiente en los procesos existentes de la empresa, para obtener la satisfacción de los clientes ...” (De la Cruz, 2020), con esto da a entender que para llevar a cabo la certificación de la ISO 9001:2015 se debe tener en cuenta al cliente, para así tener una buena eficiencia y eficacia. También investigaron distintas metodologías, como los son: gráfica FODA, marco conceptual de 5 etapas y etapas para la implementación de las SGC, y con ellas diseñaron un modelo para implementar la SGC, conociendo los métodos, técnicas, herramientas y pasos para así llevarlo a cabo.

El tercer trabajo es una “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa envasadora y distribuidora de GLP de la ciudad de Arequipa” la investigación muestra que hay una creciente demanda de gas licuado de petróleo en el sur de Perú con un porcentaje del 38.3%, el cual hace que haya más competencia y más riesgo de que la empresa tenga pérdidas. Por eso empezaron a buscar la forma en cómo implementar la SGC para tener una mayor ventaja sobre las otras empresas, también obteniendo un incremento en el mercado. Para llevar esto a cabo realizaron una lista de verificación la cual mostraban todo lo que hace referencia la ISO y así seleccionar si se debe mejorar, mantener o implementar (Sucasaca, 2019).

Los siguientes tres trabajos son los que se desarrollaron a nivel nacional. El primero es de Pulido que se titula “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, al área financiera y contable de la empresa Auto faca S.A, bajo los lineamientos de la norma técnica colombiana ISO 9001:2015”, en el trabajo cuenta que esta empresa pertenece al sector de

transporte, que ellos escogieron esta área debido a la vulnerabilidad que ahí había, se realizó una revisión en la empresa para así saber que documentación iban a cambiar y cuales les hacía falta, de esta forma llevaron a cabo un plan de 4 fases, la cual ejecutaron (Pulido, 2020).

El segundo se realizó en la Universidad de Santander con título “Propuesta para el diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma Técnica ISO 9001:2015 en FUNDONEMOS, Banco de Tejidos del Oriente Colombiano” dice que para tener un buen proceso de producción de servicios y bienes es necesario poner en prácticas las herramientas de gestión de calidad, porque así aumenta la cadena de valor en la productividad y competitividad que hay a nivel global (Silva, 2019).

La empresa está legalmente normalizada con el “INVIMA” la cual es la encargada de gestionar la calidad en todo lo que tenga que ver con el Ministerio de Salud, de tal forma que para ellos es mucho más fácil llevar a cabo la implementación de la ISO, lo único que deben realizar es la mejora de los documentos. Con la implementación de la ISO se tiene visto que es para mejorar la satisfacción del cliente principal o secundario, ya que trabajan con donantes vivos (Silva, 2019).

El tercer trabajo es el “Diseño de la documentación para el sistema de gestión de calidad de acuerdo con el estándar NTC ISO 9001:2015 para la empresa FUNDASALUD” dice que este trabajo va enfocado en la problemática de baja productividad, el cual sucede por un mal control de los procesos y recursos que tiene la empresa, por esto diseñaron la documentación respectiva. Lo primero que realizaron fue un diagnóstico de cómo estaba la empresa con respecto al cumplimiento de la norma y así identificar cuáles son los riesgos y oportunidades, también realizaron un estudio del costo beneficio, en donde establecieron que es mejor desarrollar el proyecto por los alumnos y liderado por un profesional, que por un profesional externo ya que cuesta más (Álvarez & Mejía, 2021).

Por último, se nombran los trabajos que se han realizado en la Universitaria Agustiniense sobre el tema, Rodríguez en su proyecto “Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Grupo Logístico RED S.A.S” dice que este trabajo se realizó en una empresa de logística la cual se encarga de la distribución, almacenar y transportar mercancía, el diseño SGC tiene como fin estructurar la organización con los requisitos y requerimientos que pide la norma. Todo esto para poder llevar a cabo la

estandarización de los procesos, buscando una certificación y cumpliendo con lo que el cliente requiere (Rodríguez, 2018).

El siguiente trabajo tiene como título “Propuesta implementación de un modelo de gestión de proyectos con enfoque en la calidad del proceso de Gestión de Ingeniería según la Guía del PMBOK sexta edición para la empresa SAR Energy S.A.S.” en la cual se realizó un modelo de gestión de proyecto enfocado en la calidad, que se da en la gestión de ingeniería. Ellos tomaron la guía de PMBOK la cual les dice que primero se debe hacer un diagnóstico, para saber qué problemáticas hay, después se plantea unas estrategias de mejora, pero con esto se debe realizar un plan de trabajo y por último se evaluó (Riaño, 2021).

El último trabajo es el “Diseño de la documentación para el sistema de gestión de calidad en la empresa Comsila SAS basado en la norma NTC ISO 9001:2015” el cual tiene como objetivo diseñar e implementar la documentación necesaria que requiere la norma. Para realizar esto lo primero que hicieron fue el diagnóstico de cumplimiento de la empresa, después redactaron los elementos para la planificación, como lo son la misión, la visión, el diseño del organigrama, entre otras cosas. También realizaron los otros documentos que requiere la norma, y finalizando elaboraron un procedimiento para hacer auditorías con el fin de conocer el desempeño que tendría la empresa (Laiton, 2019).

Se puede concluir con estos antecedentes que, para realizar la elaboración de documentos en una empresa, primero se debe diagnosticar la empresa, para así saber que tiene y que le falta. También se debe tener un plan o proceso que se llevará a cabo para poder hacer las cosas, una de ellas es implementar una matriz DOFA, como lo hicieron en algunos de los anteriores trabajos, o también hacerlo con otras herramientas.

2.2. Descripción del problema

Skyngdom Corp. SAS es una empresa fundada en el año de 2018 en la ciudad de Bogotá D.C. La organización fue creada con el fin de brindar asesoramiento y soluciones tecnológicas a empresarios y empresas que necesitan un funcionamiento óptimo y estable en su sistema informático, además de promover estrategias que optimicen las actividades empresariales de sus clientes mediante diversas herramientas, las cuales les permite estar a la vanguardia en tecnología, también ofrece asesoramiento contable a las empresas.

En la empresa Skyngdom Corp. SAS el problema identificado es la falta de documentación de los procesos necesarios para realizar la implementación de la ISO 9001:2015. Viene de las siguientes causas: la falta de organización de la empresa, no hay un control en los procesos de la empresa y el no crecimiento de la empresa.

La falta de organización de la empresa ocurre porque el personal y dueños no tienen el conocimiento necesario, cómo planificar o desarrollar un organigrama, un diagrama de DOFA, entre otras cosas, lo mismo sucede con el control de los procesos, en el cual no se tiene los lineamientos claros y la documentación necesaria para su desarrollo. Por último, el crecimiento de la empresa no lleva un buen control de la calidad y no satisface en algunos casos al cliente.

Las consecuencias que trae el problema son las siguientes: pérdida de clientes, disminución de ingresos, falta de conocimiento y orden de cada área, también afecta a la empresa la carencia en satisfacción al cliente lo que genera pérdida de ingresos en la organización.

2.2.1. Árbol del problema.



Figura 1 Árbol de problema, Autor propio.

2.3. Pregunta problema

¿El diseño de la documentación de la norma ISO 9001: 2015 facilita la gestión. el control de los procesos y mejora la satisfacción del cliente en la empresa Skyngdom Corp. SAS?

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Elaborar la documentación que se requiere para implementar la ISO 9001:2015 de gestión de calidad en la empresa Skyngdom Corp. SAS.

3.2. Objetivo específico

- Realizar un diagnóstico en la empresa Skyngdom Corp. SAS, para evaluar el cumplimiento de la información documentada según la ISO 9001:2015.
- Diseñar los documentos que hacen falta de la ISO 9001:2015 en la empresa Skyngdom Corp. SAS.
- Desarrollar una matriz de competitividad en la empresa Skyngdom Corp. SAS con referencia a la implementación de la ISO 9001:2015.
- Socializar los resultados de la investigación a la empresa Skyngdom Corp. SAS, para dar entrega de los resultados obtenidos tras la elaboración de los documentos de la ISO 9001:2015.

4. Justificación

Se considera que la gestión de calidad es un beneficio para cualquier empresa por la certeza de mejorar la satisfacción del cliente, evitando equivocaciones desfavorecidas en el proceso, permitiendo controlar continuamente actividades puesta en la organización, es por esto, que la norma ISO 9001 del 2015 señala herramientas o metodologías necesarias, que establecen estándares más críticos, para así cumplir un procedimiento eficaz. Por ello, el proyecto de grado “Propuesta de elaboración de la documentación para la implementación de la ISO 9001:2015 gestión de calidad en la empresa Skyngdom Corps SAS”, consiste en fomentar los documentos faltantes en dicha norma internacional, efectuando también un análisis de competitividad en la empresa, entre otras.

Además, a nivel económico la documentación ayudará a la empresa a tener mayor ingreso de dinero, incluso será más competente en el ámbito de calidad para una labor más efectiva en la empresa.

El motivo de esta propuesta es brindar la empresa Skyngdom Corpa SAS un incremento de mejora en sus procesos o actividades, cumpliendo de esta manera las expectativas del cliente.

Asimismo, el perfil de un industrial se lleva a cabo en el proyecto, ya que se busca reducir costos y a la vez obtener un buen desempeño productivo, por lo que ayuda a la toma de decisiones, también somos profesionales éticos y morales, con lo cual se dará lo mejor de nosotros sin perjudicar a nadie.

5. Marco referencial

5.1. Marco teórico

La ISO 9001 del 2015 es una herramienta útil para evitar errores que procedan por una mala organización o desarrollo en la actividad.

Esta norma internacional “establece requisitos para implementar, mantener, auditar y certificar un sistema de gestión de la calidad basada en este estándar” (excelencia, 2021), obteniendo así pruebas determinando un mejor alcance en toda actividad, por lo que es la primera en alto nivel que se compone con diez niveles una de ellas es contexto de la organización esta cláusula se debe tener en cuenta los objetivos de la empresa identificando los sucesos tanto internas como externas que surgen en la organización, también se involucra el liderazgo, sencillamente es la alta dirección en la cual tienen la responsabilidad de cumplir las políticas que son respecto a gestión de calidad, luego aparece la planificación del SGC son “requisitos para identificar y tratar los riesgos y las oportunidades así como para establecer objetivos que sean medibles, realizables, monitoréales, y ser comunicados y revisados en el momento que corresponda” (excelencia, 2021), la cláusula de soporte y gestión de recursos se destacan más que todo por la capacitación del empleado con tal de cumplir con su rol en dicho tema , en la siguiente sección es la planificación y controles operativos que básicamente cumplan con los requisitos en los procesos, en la evaluación del desempeño “describe los requisitos para evaluar la satisfacción del cliente, pero también la del auditor interno o de certificación” (excelencia, 2021), por último es la mejora continua como dice su nombre hacer monitoreo constante para que no hallan fallas.

“El objetivo de los estándares en la norma internacional es simplificar los procesos de las empresas e incrementar la calidad de los servicios y productos de uso cotidiano. A través de la mejora continua de los sistemas de producción de las empresas, se asegura que, tanto las materias primas como el producto final pasando por el proceso productivo, cumplen los requisitos establecidos y son adecuados” (consultores, 2017).



Figura 2. Norma ISO 9001:2015, (consultores, 2017)

Estos son algunos beneficios que da la ISO:

“Minimiza el número de errores al tener las técnicas de trabajo mejor definidas, Mayor peso frente a la competencia al contar con un certificado ISO 9001 y saber que sus productos superan unos estándares de calidad, Al aplicar técnicas de trabajo más eficaces, se consigue un ahorro de tiempo, dinero y recursos” (consultores, 2017), entre otros más beneficios.

Para cumplir una mejora continua se aplica la estrategia o el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), el cual:

“es un instrumento de calidad que se encuentra dividido en cuatro fases, ampliamente utilizado para la solución de problemas, el control y la mejora continua de los procesos y productos. También se conoce como el Ciclo Deming”. (Leegales, 2020).



Figura 3. “Ciclo PHVA” (Leegales, 2020)

La primera fase es “planificar cómo se define el rendimiento en los procesos, análisis de datos, identificación de elementos de control, recopilación de datos etc.” (Leegales, 2020), luego sigue la fase hacer se da el procedimiento o práctica de lo planificado en la empresa, en la etapa de verificar “debe comenzar junto con la aplicación del plan de acción, esto se debe a que el seguimiento de los resultados al realizarse lo antes posible Identificando los procesos que deben cerrarse y las oportunidades de mejora” (Leegales, 2020), y en la última fase actuar

“representa un final y un comienzo simultáneamente, porque después de una evaluación minuciosa de los problemas y errores anteriores el ciclo del PHVA se reinicia siguiendo nuevas directrices, por lo tanto, siempre es importante recordar que al final del ciclo debe comenzar una nueva planificación”. (Leegales, 2020).

"El análisis FODA o DOFA es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas del negocio o, incluso, de algún proyecto específico. Si bien, por lo general, se usa muchísimo en pequeñas empresas, organizaciones sin fines de lucro, empresas grandes y otras organizaciones; el análisis DOFA se puede aplicar tanto con fines profesionales como personales." (Raeburn, 2021).

El DOFA identifica mejoras en la organización esto con el fin de obtener crecimiento en la empresa, involucra factores de estrategias o planificación, asimismo es beneficioso para la toma de decisiones.

"Las fortalezas hacen referencia a las iniciativas internas que funcionan bien. Se podrían comparar con otras iniciativas o con un costado competitivo externo. Las preguntas que se generan para identificar las fortalezas son: ¿Qué es lo que hacemos bien?, ¿Qué hace que nuestra empresa sea especial? Y ¿Qué es lo que le gusta de nuestra organización a la audiencia objetivo?". (Raeburn, 2021)

Por otra parte, está las debilidades identifica los aspectos internos que ocasiona múltiples problemas para la capacidad de innovar y adaptar a los cambios del entorno, estos aspectos ayudan a la organización a mejorar su desempeño y rendimiento.

"Las oportunidades en el DOFA son el resultado de las fortalezas y las debilidades, junto con cualquier iniciativa externa que se colocará en una posición competitiva más sólida. Podría ser cualquier cosa, debilidades que quiere mejorar o áreas que no se hubieran identificado en las primeras dos etapas del análisis, para generar buenas oportunidades es muy útil considerar las siguientes cuestiones antes de empezar ¿Qué recursos podemos usar para mejorar las áreas en las que tenemos debilidades?, ¿Hay brechas de mercado en nuestros servicios?, ¿Cuáles son nuestras metas para este año?". (Raeburn, 2021)

Por último, están las amenazas son aspectos externos de la organización que ponen el riesgo o constituyen retos en la empresa, pueden abordar competencia en el mercado, servicios en la organización, avances tecnológicos entre otras. Son importantes para que así puedan tomar medidas de acción anticipada para minimizar los efectos desfavorables.

La ISO 9001 requiere de, Identificar el problema, Ejecutar la acción, Definir las proporciones del problema y su alcance, Tomar medidas para contener el problema, mientras se diseña e implementa una acción, Investigar y descubrir la causa raíz que, al eliminarse, asegure la no ocurrencia o no recurrencia, Diseñar un plan para eliminar la causa raíz. Esto

puede necesitar eliminar un proceso o modificarlo, sin que se generen nuevos riesgos o problemas y verificar la eficacia de la acción propuesta. (excelencia, 2020)

5.2. Marco Conceptual

5.2.1. Mejora Continua.

“Significa buscar oportunidades para mejorar los procesos en la organización, establecer objetivos para optimizar los procesos aprovechando las auditorías y los hallazgos de auditoría para detectar asuntos o cuestiones dónde ir perfeccionando el qué haces y cómo lo haces en tu negocio”. (Torres, 2019)

Esto aporta ventajas a la organización, ya que tiene como objetivo disminuir los pasos que son prescindibles. "Al mejorar, poco a poco, el rendimiento de la empresa se vuelve siempre mejor y más centrado en la satisfacción del cliente, además, Para implantar la mejora continua, en primer lugar, es necesario crear esta cultura en la empresa". (SYDLE, 2022)

5.2.2. Gestión de calidad.

“es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él”. (EXCELENCIA, 2020)

5.2.3. Procedimiento de calidad.

“hace referencia a la determinación del modo en el que se va a llevar a cabo una tarea, el enfoque que se le va a dar y quién lo va a realizar”. (consultores, ¿Cómo elaborar un manual de calidad? Aspectos importantes, ventajas y contenidos, 2018)

5.2.4. Verificación.

“Es un formato construido especialmente para recabar datos de una manera adecuada y sistemática, de tal manera que su registro sea fácil para analizar la manera en que los principales factores que intervienen influyen en una situación o problema específico.” (Gehisy, 2017)

5.2.5. Acción correctiva y preventiva.

“Son acciones que se llevan a cabo para eliminar la causa raíz de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir”. (Torres, 21 definiciones básicas para que no te pierdas en el argot de la norma ISO 9001:2015, s.f.).

Las correctivas son acciones que implica suprimir las causas de un problema o no conformidades que puedan ocurrir en la empresa, además, en las acciones preventivas son etapas para evitar posibles impactos negativos en un futuro. La diferencia entre estas dos es que la " correctiva da respuesta a una no conformidad, mientras que la preventiva parte de un riesgo potencial". (excelencia, 2020).

5.2.6. Competencia.

“Es la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. Nuestra organización deberá determinar qué competencias (capacidades, conocimientos, habilidades, etc.)” (Torres, 21 definiciones básicas para que no te pierdas en el argot de la norma ISO 9001:2015, s.f.).

5.2.7. Auditoría.

“Un proceso que consta en revisar algo con rigurosidad con el fin de recabar evidencias objetivas y evaluarlas para decidir el cumplimiento o no de una normativa, ley, decreto o cualquier otro criterio que se establezca para ser revisado” (Torres, 21 definiciones básicas para que no te pierdas en el argot de la norma ISO 9001:2015, s.f.).

5.2.8. Auditoría Interna.

"El proceso de auditoría interna ISO 9001:2015 se puede considerar como un ejercicio de autoevaluación, dicho ejercicio se genera una información valiosa para la mejora de los procesos. Esto ha sido introducido en el estándar dentro de la cláusula 9. Evaluación del desempeño, sin duda hace un gran trío con el 9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación y 9.3 Revisión por la dirección. El resultado de esta unión ofrece como resultado el proceso de mejora continua que se representa en el punto 10 de mejora”. (excelencia, Modificación en el proceso de auditoría interna ISO 9001:2015, 2015).

5.2.9. Pensamiento basado en riesgo.

"Es uno de los cambios más importantes en la nueva ISO 9001, ya que este concepto se introduce en la totalidad del sistema de gestión, es decir, durante el establecimiento, implantación,

mantenimiento y mejora. Para gestionar los riesgos se puede adoptar la metodología que más se ajuste a las necesidades de la empresa, por ejemplo, la norma ISO 31000". (Excellence, 2015).

Estos abordan potenciales problemas que puedan ocurrir en el servicio de la organización a base de esto identifica el riesgo como dicho anteriormente.

5.2.10. Partes interesadas.

“la norma ISO 9001:2015 define como “partes interesadas” a todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa o entidad de carácter público" (excelencia, ISO 9001: Ejemplos de lo que se considera Partes Interesadas, 2016).

Esto incluye los clientes de la organización, los socios, los empleados, accionistas, competidores etc.

"Los factores internos es el conjunto de elementos sobre los que la empresa puede ejercer un control, son inherentes a la propia empresa, la dirección de la misma los puede cambiar y adaptar a las condiciones cambiantes. Mientras que los factores externos son aquellos que por lo general las organizaciones no pueden ejercer control alguno, son igual para todas las empresas y a las que toda empresa debe acogerse". (excelencia, ISO 9001: Ejemplos de lo que se considera Partes Interesadas, 2016)

5.3. Marco legal

Las leyes legales que cumple la empresa Skyndom Corp. SAS y las que tienen que ver con el trabajo son las que nos habla sobre el control de los servicios que se van a prestar, también todas las leyes que hablan sobre el tratamiento o utilización de datos personales, ya sea datos de empresas o de personas naturales, y las normas ICONTEC en Colombia son las encargadas de regir todos los sistemas de gestión como lo es la de calidad.

Tabla 1.*Marco legal*

Nombre de la norma	Año	Título	Artículos que se aplican	Descripción de la norma
Constitución política de Colombia	1991	Derechos colectivos y del ambiente	Art. 78	Este artículo ayuda al trabajo, para saber que hay una ley la cual regula el control de los bienes y servicios del país. Y también nos dice que las organizaciones internamente deben gozar de este derecho y sus procedimientos ser democráticos.
Ley estatutaria 1581	2012	Habeas data	Art. 2,4,5,6,17,18	Esta ley dice que la información personal que esté registrada en alguna base de datos será muy susceptible. Y como la empresa trabaja con información personal y sensible de las empresas debe tener cuidado con ellas. Se debe de cumplir ciertos tratamientos para conocer su uso.
Decreto 2269	1993	se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología	Art. 1,3,12	En el decreto dice que se desarrollaron sistemas de normalización como lo son las Icontec en Colombia, que es quien evalúa y lleva el orden en las empresas. Se conoce que la empresa no está obligada a ser normalizada pero que puede solicitar la certificación correspondiente.
Decreto 3257	2008	Se modifica parcialmente el Decreto 2269 de 1993 y se dictan otras disposiciones	Art. 1,2	Sirve para conocer cuáles son los subsistemas de calidad del país, con el fin de que la empresa pueda proteger la necesidad de los consumidores, esto realizando seguimiento de las normas, y se lleva a cabo puede llevar a cabo en la empresa ya que se realizan en cualquier actividad económica.

Nota: Autoría propia

6. Metodología

6.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de naturaleza cuantitativa, como dice Hernandez-Sampier, Fernández & Baptista “El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio”, ya que se va a analizar cada término obtenido (Hernandez-Sampier, Fernández, & Baptista, 2010, P.4).

También es una investigación de estudio descriptivo, teniendo en cuenta que “los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, pág.108), es decir que el trabajo será de analizar propiedades o características que tiene la empresa, para así darle una solución, planeando las cosas más efectivas.

6.2. Variables de investigación

Dentro de la investigación se encuentran las variables con su tipo, índice e indicador, que se podrán ver en la “tabla 2”.

Tabla 2. *Variables de investigación*

Variable	Tipo de variable	Índice	Indicador
Planear	Dependiente	Nominal	Cumple - No cumple
Hacer	Dependiente	Nominal	Si - No
Verificar	Dependiente	Nominal	Si - No
Actuar	Dependiente	Nominal	Si - No
Riesgos	Dependiente		Muy probable - Probable - Improbable - Altamente improbable
Política de calidad	Independiente		
Control de procesos	Independiente		
Costos	Independiente		
ISO 9001:2015	Independiente		

Nota: Autoría propia

6.3. Fuentes de información

- Primarias: verificar, actuar, control de procesos.
- Secundarias: planear, hacer, riesgo, costos, política de calidad

6.4. Instrumento de recolección de datos

Para esta investigación se utilizará una lista de chequeo que se evidenciará en el anexo A, también se utilizara una matriz DOFA, matriz de riesgo y se tomarán documentos financieros.

6.5. Población y muestra

La investigación se desarrollará en la empresa Skyngdom Corp. SAS a nivel organizacional.

7. Entrega de resultados

7.1. Contexto de la organización

La organización Skyngdom Corp. SAS fue fundada por Cristhian Iván González Chacón en el año 2018, el actualmente es el gerente general de la organización. El nombre Skyngdom surge por el deseo de crear una empresa que esté al servicio del Reino de Dios, de allí la fusión “SKY” (cielo) y “KINGDOM” (reino). La empresa actualmente se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. en la dirección Cl 151 f# 117 – 39.

La empresa se encuentra registrada en la cámara de comercio con el NIT 901204659-8, se encuentra clasificada dentro del código CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) con el código 6202 (Consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas) como actividad principal, el código 6201 (desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas) como actividad secundaria y como otras actividades los códigos 4741 (Comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados) y 8211 (Actividades combinadas de servicios administrativos de oficina).

Actualmente la empresa “Skyngdom Corp. SAS” cuenta con 13 clientes internos, como se muestra en el organigrama; y sus clientes externos son las organizaciones que necesitan cualquier tipo de asesoramiento contable y de sistemas.

7.1.1. Enfoque y plan estratégico.

En la organización “Skyngdom Corp. SAS” se establece una estrategia de negocio, centralizándose en la búsqueda de la mejora continua, el crecimiento de la satisfacción del cliente y el incremento del rendimiento de la misma. La idea de negocio se ve reflejada en la misión y visión de la empresa, y en sus valores corporativos

Misión

“Suministrar a nuestros clientes excelente servicio en tecnología con sistemas y herramientas informáticas adecuadas, conectando sus intereses con los nuestros, generando eficacia en el curso de sus actividades.”

La anterior misión fue la que nos proporcionó la empresa, se les sugiere a la empresa realizar unos arreglos en la misión para que sea adecuada y fácil de entender. La misión sería la siguiente:

Proporcionar a nuestros clientes un servicio excepcional en tecnología mediante sistemas y herramientas informáticas avanzadas. Nos comprometemos a establecer una conexión sólida entre sus necesidades y nuestros servicios, para así tener una eficiencia en las operaciones o actividades que se realizan.

Visión

“Queremos llegar a ser una empresa líder en el mercado de soluciones tecnológicas, generando empleo y siendo el mejor proveedor de servicios informáticos para que así las empresas tengan un soporte confiable, oportuno y eficiente.”

Igualmente se proporcionaron cambios en la visión, ya que esta no contaba con fecha de realización, ni en donde se realizaría. Y así se sugiere la siguiente visión:

En 2026 llegar a ser una empresa reconocida en el mercado de soluciones tecnológicas, generadora de empleo y siendo el mejor proveedor de servicios informáticos, en la ciudad de Bogotá.

Valores

- Responsabilidad: es un valor de comprometerse de manera correcta un hacer.
- Honestidad: esta acción conviene de ser transparentes en actuar y hablar con franqueza.
- Amabilidad: Buena interacción con los clientes siendo optimistas frente a las informaciones que brindan.
- Pasión: valoran el trabajo, transmiten emoción de dicha labor
- Seguridad: aseguran buenos resultados del servicio logrando seguridad y confianza a la persona.

7.1.2. Organigrama de la empresa.

En la “figura 4” se refleja la estructura del organigrama de la empresa “Skyngdom Corp. SAS”, en donde se puede ver como la organización está dividida en áreas de trabajo, también se puede definir los roles y responsabilidades.

El gerente general es Cristian Iván González Chacón quien es el fundador de la empresa, su padre es quien se encarga de la gerencia del área administrativa y contable, y él tiene a su cargo tres personas que le colaboran en los departamentos de contabilidad, recursos humanos y un asistente administrativo. También se tiene a una persona encargada de la gerencia del área comercial, y a su cargo tiene dos personas que le colabora en el departamento de atención al cliente y asesoría; y hay otra persona encargada de la gerencia del área operacional, el cual tiene a cargo 4 personas, dos de soporte técnico, una del soporte contable y el último el de gestión documental.

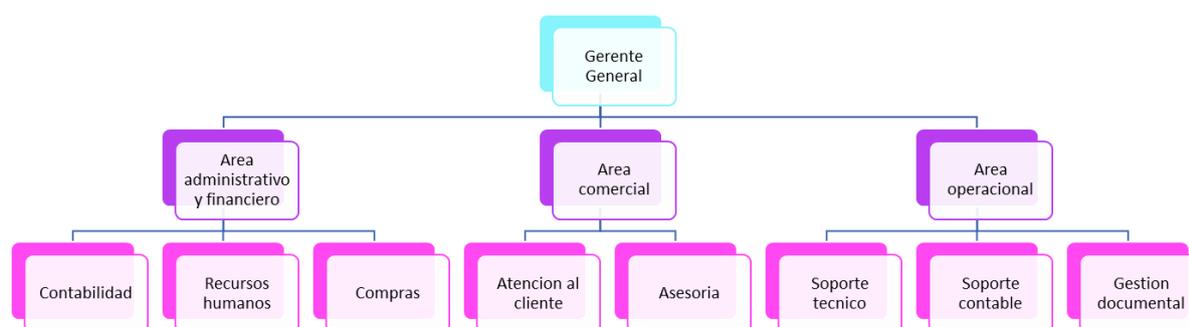


Figura 4. Organigrama de la empresa, Autor propio

7.1.1. Mapa de procesos.

Según la ISO 9001:2015 en su apartado 0.3 dice que el “enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización”. Esto nos dice que conocer el proceso es fundamental a la hora de mejorar el desempeño de la empresa.

Los procesos que definen la empresa para obtener una satisfacción a los clientes se pueden ver en la “figura 5”, en el mapa de procesos podemos ver como todo va inclinado hacia los procesos misionales que son donde están las actividades operacionales, sin embargo, todas están orientadas a la satisfacción al cliente.

MAPA DE PROCESOS

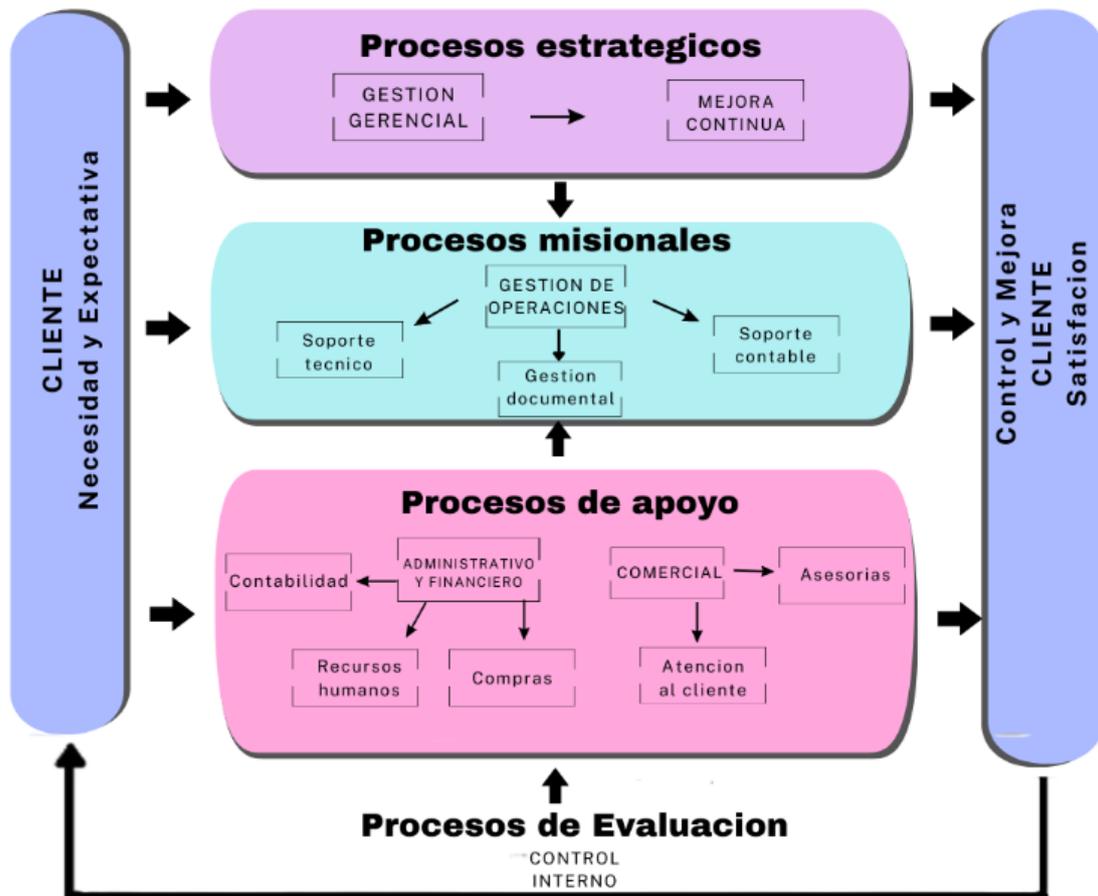


Figura 5. Mapa de procesos, Autor propio.

7.1.2. DOFA

A continuación, se mostrará las matrices DOFA en cada área que representa en la organización.

Tabla 3*Dofa de gerencia general*

	DOFA GERENCIA GENERAL		Fecha elaboración	30/10/2023
			Código	DO-GG-001
			Página	1
			Versión	1
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
Falta de información documentada.		Demuestra compromiso con la satisfacción de los clientes.		
No se realiza seguimiento y medición a la efectividad del SGC.		Buen clima laboral.		
No se cuenta con una adecuada planeación estratégica .		Personal competente para la toma decisiones		
No se cuenta con indicadores de gestión que permitan determinan el desempeño de los procesos.		Buena comunicación con los integrantes de la organización		
No se han implementado políticas y objetivo de calidad		Interesados en la búsqueda de la mejora continua de los productos, procesos y servicios ofrecidos		
No se cuenta con una estructura organizacional bien definida		Liderazgo y compromiso por mantener disponibles los recursos necesarios.		
No se han asignado responsabilidades para asegurarse de que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015		Acompañamiento a los trabajadores incentivando su permanencia en la organización.		
No se tienen establecidos puntos de control en los procesos.				
Desorganización que se ve reflejada en la interacción de los procesos.				
No trabajan en equipo				
OPORTUNIDADES		AMENAZAS		
Obtener certificación por implementación del SGC.		Modificación de los requerimientos legales aplicables.		
Mejorar la rentabilidad de la organización		Mejores ofertas de la competencia		
Obtener nuevos clientes interesados en la calidad de los servicios ofrecidos		Empresas de la competencia certificadas en la implementación de la NTC ISO 9001:2015		
Ser mas competitivos para el sector tecnologico		Crecimiento en el endeudamiento		
Obtener reconocimiento en el sector tecnologico		Aumento de los impuestos		
Aplicar a programas de formación que permitan mejorar las competencias de los trabajadores.				
Crecimiento fuerte en la industria.				

Nota: Autor propio

El Dofa de gerencia tiene en cuenta algunas debilidades más fuertes que pasan en la empresa. Skyngdom Corp. SAS, como notamos en el cuadro, no se realiza seguimiento y medición del SGC asegurando que no tienen los estándares de la ISO 9001 para una mejora continua en los procesos que presenta en la organización, sin embargo, demuestran compromiso con la

satisfacción del cliente a la hora de entrega y capacitación en los servicios informáticos para los usuarios, en donde es incluido como una fortaleza.

Tabla 4

Dofa de dirección comercial

	DOFA DIRECCIÓN COMERCIAL		Fecha elaboración	30/10/2023
			Código	DO-GG-001
			Página	4
			Versión	1
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
No se cuenta con una metodológica definida para evaluar la satisfacción del cliente.		Precios competitivos para todos los sectores del mercado		
No se cuenta con publicidad, ni portafolio de los productos que se ofrecen.		Atención personalizada para los clientes.		
Ausencia de estudios de mercado.		Personal competente.		
Falta de estrategias definidas para la fidelización de los clientes.		Buena atención al cliente.		
Falta de información documentada referente a la gestión comercial.		Fidelización de los clientes		
No se hace seguimiento y medición de los procesos internos del área comercial.				
OPORTUNIDADES		AMENAZAS		
Aumentar la satisfacción del cliente.		Alta competencia en el mercado.		
Obtener nuevos clientes, interesados en la calidad de los servicios ofrecidos.		Aumento en el nivel de recepción de quejas y reclamos por clientes insatisfechos.		
Mejorar el control de la información documentada		Problemática con el medio ambiente.		
Aumentar la demanda de servicios.		Empresas con mejor estrategia comercial.		
Obtener contratos de colaboración empresarial para la ejecución proyecto en empresas de la región.				
Mejorar la capacidad de respuesta para la solución de queja y reclamos.				
Obtener reconocimiento en el mercado con ayuda de plataformas digitales.				
Conservar y fidelizar los clientes existentes.				
Posicionar a la marca con la ayuda de la globalización.				

Nota: Autor propio

La dirección comercial tiene como debilidades la falta de estrategias en la gestión comercial por lo que es uno de los requisitos que no implementa la empresa, esto debido a que no generan guías de calidad de seguimiento y medición para la mejora del servicio, a pesar de ello en las

fortalezas tienen una buena atención al cliente brindando confianza con los usuarios generando fidelización.

Tabla 5

Dofa de dirección administrativa y financiera

	DOFA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		Fecha elaboración	30/10/2023
			Código	DO-GG-001
			Página	2
			Versión	1
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
No se cuenta con información documentada que nos permita conocer la gestión administrativa y financiera.		Se cuenta con una buena comunicación con las partes internas.		
No se realiza seguimiento y medición al desempeño de los procesos.		Amplio conocimiento en la industria ?		
No se han implementados acciones para abordar riesgos y oportunidades.		Clima laboral adecuado.		
Falta de indicadores de gestión.		se cuenta con medios de almacenamiento para la conservación de la información documentada.		
Falta de planeación estratégica.		se cuenta con estados contables actualizados.		
OPORTUNIDADES		AMENAZAS		
Mejorar la organización de la información documentada referente a la administración de la organización		Incremento en los impuestos.		
Contribuir a la participación de la alta dirección con los cambios para la mejora		Aumento en los costos indirectos.		
Mejorar la interacción de todos los procesos		Crecimiento en el endeudamiento.		
Definir de manera clara los roles y responsabilidades del personal administrativo		Caída financiera debido a una recesión económica		
Mejorar la relación con los proveedores				
Abordar los riesgos y oportunidades con soluciones innovadoras y de calidad.				

Nota: Autor propio

La dirección administrativa y financiera una de sus debilidades dicho anteriormente la falta de planeación estratégica, no abordan riesgos ni oportunidades, no realizan seguimiento y medición al desempeño, incluye también sus fortalezas donde cuentan con una buena comunicación, respecto a esto cuenta también con estados contables actualizados en la empresa.

Tabla 6*Dofa de dirección operacional*

	DOFA DIRECCIÓN OPERACIONAL		Fecha elaboración	30/10/2023
			Código	DO-GG-001
			Página	3
			Versión	1
DEBILIDADES		FORTALEZAS		
No existe una caracterización clara de los procesos.		Alto nivel de conocimiento en el campo de la industria		
Desorganización que se refleja en la interacción de los procesos.		Compromiso de los colaboradores con el trabajo que realizan.		
Pérdida de tiempo por re-procesos en trabajos mal elaborados.		Compromiso de los trabajadores con el horario de trabajo		
No se cuenta con diagramas de flujos que permitan conocer el orden de los procesos				
Ausencia de estandarización de los procesos.				
OPORTUNIDADES		AMENAZAS		
Aumentar la eficiencia de los procesos		Aumento en el número de re-procesos.		
Mejorar las competencias de los trabajadores, con ayuda de programas de formación académicos.		Aumento en la recepción de quejas y reclamos por la insatisfacción del cliente.		
Reclutar nuevo personal capacitado cuando se aumente en nivel de flujo de trabajo.		Aumentar los costos de producción		
Reducción de re-procesos por trabajos mal hechos.		Pérdida de cliente por incumplimiento de sus requerimientos		
Aumentar la productividad en la organización				
Mejorar las condiciones del área de trabajo.				
Emplear nuevos procesos que permitan brindar servicios innovadores.				

Nota: Autor propio

7.1.3. DOFA estratégico.

Se identifican de forma concreta los factores estratégicos de todas las áreas de la empresa “SKYNGDOM CORP SAS”, para así usarlos como mejora en la compañía, dando provecho a las oportunidades y fortalezas, reduciendo de esta manera las amenazas y debilidades.

Tabla 7

Dofa estratégico general

DOFA GENERAL ESTRATÉGICO		
ANÁLISIS DOFA GENERAL	OPORTUNIDADES 1. Obtener nuevos clientes interesados en el servicio. 2. Alta satisfacción del cliente 3. Aumentar la eficiencia productiva 4. Aumentar los efectos deseables 5. Rendimiento y eficacia del SGC 6. Mejor control de información documentada 7. Reducción de costes de calidad 8. Implementación de mejoras del servicio para cumplir con los requisitos	AMENAZAS 1. Pérdida de cliente por la falta de los requerimientos 2. Pérdida de cliente por mejores ofertas de la competencia 3. Disminución de la demanda del servicio 4. Crecimiento en el endeudamiento 5. Mala toma de decisiones 6. Pérdida de datos confidenciales 7. Incremento en los impuestos. 8. Petición de la certificación de calidad por parte del
FORTALEZAS 1. Compromiso de los colaboradores con el trabajo que realizan. 2. Buen clima laboral. 3. Buena atención al cliente 4. Precios competitivos para todos los sectores del mercado 5. Personal enfocado en mantener relaciones positivas con los colaboradores. 6. Interesados en la búsqueda de la mejora continua de los productos, procesos y servicios	ESTRATEGIAS FO 1. Mejorar la comunicación hacia los clientes para que muestren interés en el servicio 2. Con respecto al interés en la búsqueda de la mejora continua en sus procesos, brindar el rendimiento y eficacia del sgs. 3. Incrementar la satisfacción de los clientes con una buena reputación y reconocimiento	ESTRATEGIAS FA 1. Mejorar el proceso internos asegurando cumplir con los requerimientos y así no generar pérdidas de clientes 2. Mejorar las estrategias de marketing y promoción para generar interés 3. Evitar tomar decisiones apresuradas 4. Se debe analizar los gastos identificando los más innecesarios y evitar nuevas deudas.
DEBILIDADES 1. No se tiene establecido programas de capacitación para el personal. 2. Falta de información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015. 3. No se realiza seguimiento y medición al desempeño de los procesos. 4. Falta de estrategias definidas para la fidelización de los clientes. 5. Ausencia de un reglamento interno de trabajo. 6. No se realizan auditorías internas.	ESTRATEGIAS DO 1. a través de las documentaciones que menciona la ISO 9001:2015 puede aumentar la eficiencia productiva y los efectos deseables. 2. Diseñar formatos requeridos en calidad 3. Promover el crecimiento de la empresa con la alta satisfacción del cliente 4. Identificar metas y planes en la organización para alcanzar su objetivo	ESTRATEGIAS DA 1. Mejorar la eficiencia y reducción de costo en la empresa 2. Analizar las amenazas externas que se enfrenta la organización y así mejorar la calidad del servicio 3. Desarrollar planes de mejoras

Nota: Autor propio.

Se analiza las variables claves para obtener un mejor rendimiento eficiente en la organización, por lo cual se planifica estrategias.

Tabla 8

Calificación Dofa general externos

DOFA GENERAL				
VARIABLES DOFA		IMPACTO	PERTINENCIA	Prom
OPORTUNIDADES		Calificador de 1 a 5		Prom
O1	Obtener nuevos clientes interesados en el servicio	4	5	4,5
O2	Aumentar los efectos deseables	4	4	4
O3	Sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos	4	4	4
O4	Crecimiento en la industria	5	4	4,5
O5	Alta Satisfacción del cliente	5	4	4,5
O6	Mejor control de información documentada	2	4	3
O7	Implementación de mejoras del servicio para cumplir con los requisitos	3	4	3,5
O8	Rendimiento y eficacia del SGC	5	5	5
O9	Mejoras en las políticas y procedimientos	5	3	4
O10	Reducción de defectos	4	4	4
O11	Aumentar la eficiencia productiva	5	4	4,5
O12	Estructurar de forma adecuado el proceso	3	4	3,5
O13	Reducción de costes de calidad	4	5	4,5
O14	Cambios en respuestas a quejas y en las especificaciones del cliente	5	3	4
O15	Asegurar el compromiso de la mejora continua	4	4	4
O16	Reconocimiento en el sector	3	4	3,5
O17	Adquirir certificación por implementación del SGC.	5	4	4,5
AMENAZAS		Calificador de 1 a 5		Prom
A1	Apariciones nuevas Competencias en el mercado	3	3	3
A2	Perdida de cliente por la falta de los requerimientos	3	4	3,5
A3	Disminución de la demanda del servicio	3	3	3
A4	Nuevas tendencias en el mercado que el servicio se vuelva obsoleto	4	3	3,5
A5	Mala reputación	3	4	3,5
A6	Perdida de cliente por mejores ofertas de la competencias	2	2	2
A7	Empresas competentes certificadas altamente por la implementación de la ISO 9001:2015	4	3	3,5
A8	Crecimiento en el endeudamiento	2	3	2,5
A9	Mala toma de decisiones	3	4	3,5
A10	Perdida de datos confidenciales	3	3	3
A11	Incremento en los impuestos.	4	3	3,5
A12	Petición de la certificación de calidad por parte del mercado.	3	4	3,5

Nota: Autor propio.

En la tabla 8 de las partes externas, se denota las oportunidades que puede lograr la empresa si se implementa la SGC, también, se mencionan las amenazas que pueden afectar en el exterior de la organización. Asimismo, se analiza respecto a una evaluación el impacto y pertinencia como vemos en la tabla 8.

Tabla 9*Calificación Dofa general internos*

DOFA GENERAL				
VARIABLES DOFA		IMPACTO	PERTINENCIA	Prom
DEBILIDADES		Calificador de 1 a 5		Prom
D1	No se tiene establecido programas de capacitación para el personal.	2	3	! 2,5
D2	No se realizan pausas activas para el personal.	3	3	! 3
D3	No se realiza evaluación de desempeño por cargo.	3	3	! 3
D4	Falta de información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015.	2	2	x 2
D5	No se han asignado responsabilidades para asegurarse de que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015	3	3	! 3
D6	No se realiza seguimiento y medición al desempeño de los procesos.	2	2	x 2
D7	Falta de estrategias definidas para la fidelización de los clientes.	3	3	! 3
D8	Desorganización que se ve reflejada en la interacción de los procesos.	3	3	! 3
D9	No se realizan auditorias internas.	3	4	✓ 3,5
D10	Ausencia de un reglamento interno de trabajo.	3	3	! 3
FORTALEZAS		Calificador de 1 a 5		Prom
F1	Compromiso de los colaboradores con el trabajo que realizan.	4	4	! 4
F2	Buen clima laboral.	4	4	! 4
F3	Buena atención al cliente	5	4	✓ 4,5
F4	Precios competitivos para todos los sectores del mercado	4	3	x 3,5
F5	Personal enfocado en mantener relaciones positivas con los colaboradores.	3	4	x 3,5
F6	Interesados en la búsqueda de la mejora continua de los productos, procesos y servicios ofrecido	4	4	! 4

Nota: Es un DOFA general pero con calificación. Autor propio.

En la tabla 9 en las partes internas, Se denota las debilidades que están dentro de la empresa generalmente se menciona más la falta de información documentada requerida de la ISO 9001:2015, también señala las fortalezas que realiza la organización una de ella como es mencionada anteriormente la buena atención, el compromiso de los colaboradores en el trabajo que realizan etc. Como en la tabla 8 acá también se evalúa el impacto y la pertinencia, pero internamente en la empresa.

A relación de los puntajes obtenidos se obtuvo dos gráficas señalando el punto medio que genera cada factor, representando el DOFA estratégico general de la empresa.

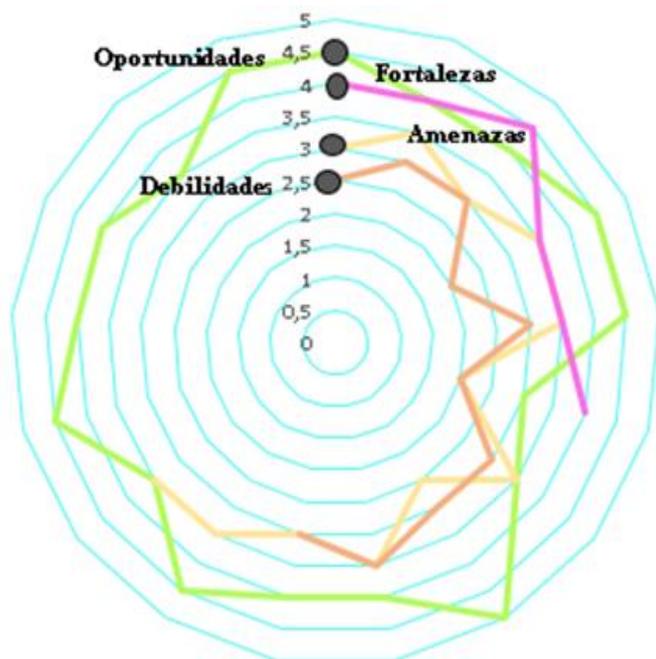


Figura 6: Diagrama radial, autor propio.

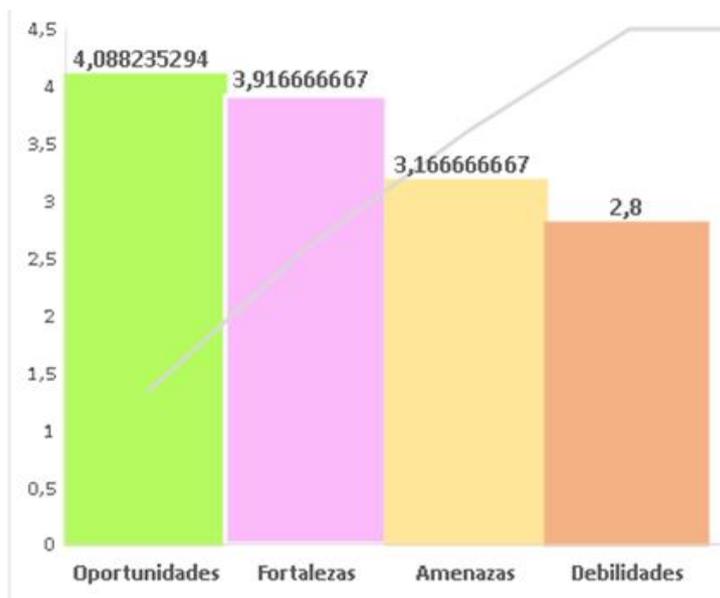


Figura 7: Diagrama de barras, autor propio

Se observa que la calificación más alta son las oportunidades por su pertinencia, es el valor en cómo conviene a la empresa a la hora de implementar la ISO 9001 del 2015, sin embargo, la calificación más baja son las debilidades por su poco impacto que ha generado en la organización.

7.1.4. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

En el requisito 4.2 dice que las organizaciones deben determinar las partes interesadas que van de acuerdo a la sistema de gestión de calidad, con el objetivo de brindar cumplimiento al requisito se realizó una reunión con el gerente de la organización, en donde se pudo identificar las partes interesadas, de forma interna y externa de la empresa, se determinaron las necesidades y expectativas, también los métodos de seguimiento y control que son utilizados para evaluar en qué medida se satisface las necesidades y expectativas anteriormente dadas.

En la “tabla 10” y “tabla 11” se registró la información recogida en la identificación de las partes interesadas que pueden afectar el desempeño de los SGC.

Tabla 10

Matriz de partes interesadas internas

		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS (Internas)				Fecha elaboración	30/10/2023
						Código	MR - GG - 001
						Página	1
						Versión	1
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	PROCESOS QUE INTERVIENEN	COMO AFECTA AL SGC	SEGUIMIENTO Y CONTROL	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
INTERNAS	DUEÑO	Crecimiento de la organización	Planificación estratégica	Falta de liderazgo y compromiso por la alta dirección afecta la eficiencia del SGC	Seguimiento a las metas establecidas	FO-GG-004, Plan de auditorías	
		Reconocimiento en el mercado	Gestión comercial y de marketing	Insuficiencia para aumentar la satisfacción del cliente	Estudio de mercado para determinar donde se encuentra la organización en el mercado	ES-CO-001, Satisfacción del cliente	
		Posicionamiento en el mercado					
		Competitividad					
		Rentabilidad	Gestión administrativa y financiera	Ausencia de recursos necesarios para la eficiencia del SGC	Revisión periódica de los estados contables	FO-GG-004, Plan de auditorías	
		Riesgos controlados	Gestión de calidad	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Seguimiento a las salidas de desconformidad y control de suministros externos	FO-GG-004, Plan de auditorías	
	Productividad	Gestión de operaciones	Enfoque a los procesos	Control en los procesos de la empresa	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora		
	EMPLEADOS	Puestos de trabajo ergonómicos	Gestión de operaciones	La falta de recursos apropiados para la labor afecta el desempeño del SGC	Chequeo periódicamente los puestos de trabajo	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
		Maquinaria eficiente					
		Seguridad y salud en el trabajo	Gestión de recursos humanos	El éxito del SGC depende del compromiso de todas las personas involucradas en la organización	Control de los riesgos laborales y validación a la afiliación en el RUA	FO-RH-004, Evaluación de desempeño	
		Seguridad social					
		Ambiente laboral					
		Asesorías					
		Capacitación					
Crecimiento profesional							
Cumplimientos de los requisitos de ley	Gestión gerencial	Incumplimiento de los requisitos legales aplicables	Auditorías internas	FO-RH-004, Evaluación de desempeño			

Nota: Autor propio.

Tabla 11

Matriz de partes interesadas externas

		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS (Externas)				Fecha elaboración	30/10/2023
						Código	MR - GG - 001
						Página	2
						Versión	1
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	PROCESOS QUE INTERVIENEN	COMO AFECTA AL SGC	SEGUIMIENTO Y CONTROL	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
EXTERNAS	PROVEEDORES	Especificaciones claras en las ordenes de compra	Gestión gerencial	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el mejoramiento continuo del SGC	Supervisión de entradas de la materia prima. Seguimiento de disponibilidad de materia prima.	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora
		Pagos oportunos	Gestión administrativa	La organización debe proporcionar productos que cumplan los requisitos de las partes interesadas	Determinación de cumplimiento de las expectativas del promovedor con la organización.	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
		Crecimiento simultaneo a la organización	Gestión comercial y Marketing	Los productos de proveedores externos deben ser conformes a los requerimientos de la norma para aumentar la eficacia del SGC.	Estudios de mercadeo que permitan identificar el contexto de la organización	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
	CLIENTES	Buen servicio al cliente	Gestión comercial	Impidiendo aumentar la satisfacción del cliente	Auditoria para abordar de riesgos y oportunidades que puedan afectar la satisfacción del cliente.	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
		Precios justos	Gestión gerencial			PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
		Entregas oportunas	Gestión operativo	La búsqueda de la mejora continua del SGC	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora		
		Servicio de buena calidad Cumplimiento de sus necesidades y expectativas.	Gestión de calidad	Incumpliendo con los objetivos de calidad	Seguimiento a las percepciones de los clientes con el fin de conocer el grado en que se cumplen sus requerimientos en los servicios	FO-GG-002, Programa de auditorias	
	SOCIEDAD	Generación de empleo.	Gestión de talento humano	La eficiencia del SGC depende de la aprobación por parte de la sociedad para la operación de sus procesos	Programación de visitas técnicas que se puedan realizar en las instalaciones de la organización.	FO-RH-004, Evaluación de desempeño	
		Compromiso con el medio ambiente.	Gestión de calidad		Comunicación de nuevas ofertas laborales.	FO-RH-003, Entrevistas	
		Compromiso ético de la compañía para brindar una buena imagen y no causar conflicto sociales	Gestión comercial Gestión gerencial	Disturbios sociales que afecten la infraestructura de la organización.	Gestión ambiental para mitigar las alteraciones al medio ambiente.	FO-GG-004, Plan de auditorias	
		Respeto por la cultura del entorno			Identificación periódica de impactos de la organización en la sociedad. Donaciones y apoyo a la comunidad	FO-GG-004, Plan de auditorias FO-GG-004, Plan de auditorias	
	ESTADO	Pago oportuno de los impuestos.	Gestión administrativa y financiera	Clausura del negocio por evasión de impuestos	Seguimiento a la declaración de impuesto.	PR-GG-001, Procedimientos de acciones de mejora	
		Cumplimientos de los requisitos legales aplicables.	Gestión gerencial	Leyes y sanciones que puedan interponer por el incumplimiento de algún requisito legal aplicable	Auditorias internas para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la compañía supervisados por los entes reguladores.	FO-GG-004, Plan de auditorias	
		Transparencia				FO-GG-004, Plan de auditorias	
	COMPETIDORES	Transparencia	Gestión gerencial	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes la organización debe informar sobre su situación actual	Estudios de mercadeo que permitan identificar el contexto de la organización. Gestión de riesgos y oportunidades.	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
		Competencia justa	Gestión comercial	Dificultad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes	Estrategias competitivas que permitan la supervivencia en el mercado.	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	

Nota: Esta matriz es las partes externas. Autor propio.

Por medio del uso de las matrices de partes interesadas, se logró completar el diagnóstico situacional para poder entender mejor el contexto de la organización, se describieron los factores internos y externos que afectan el desempeño del sistema de gestión de calidad.

7.2. Diagnóstico y análisis de resultado

Para determinar el porcentaje del cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 en la empresa “Skyngdom Corp. SAS”, se realizó el diagnóstico con una lista de chequeo que se le proporciono, la cual tiene un listado de todos los requisitos exigidos por la norma. A la hora de diligenciar la lista de chequeo se elaboró con el gerente general, respondiendo las preguntas que surgían.

En la “tabla 12” se definió el nivel de la organización en términos del cumplimiento, analizando el cumplimiento total o parcial, o si no se cumple con lo que se dice en la norma, y en la “figura 6” podemos ver mejor como está distribuido cada porcentaje. La lista de chequeo se encuentra en el Anexo A.

Tabla 12

Estado de cumplimiento requisitos del sistema de gestión de calidad

ESTADO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7,8
5. LIDERAZGO	17,4
6. PLANIFICACIÓN	22,1
7. APOYO	31,9
8. OPERACIÓN	34,6
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0,0
10. MEJORA	0,0
% CUMPLIMIENTO	16,3

Nota: Autor propio

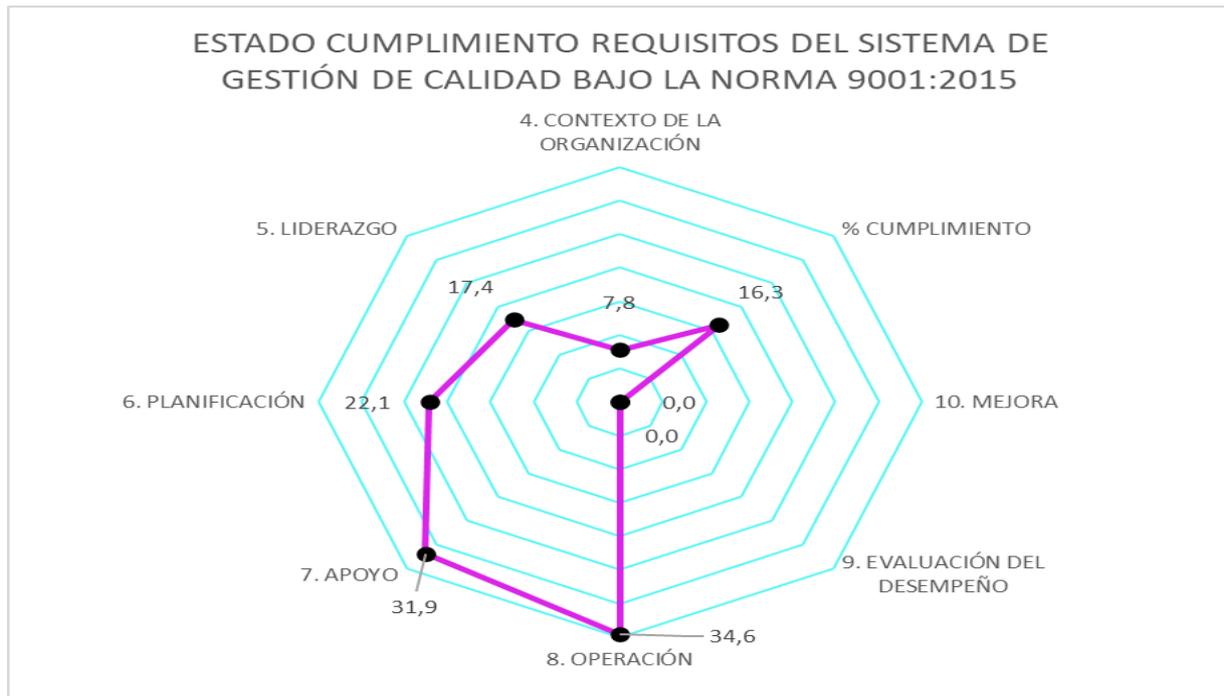


Figura 8. Gráfica del estado de cumplimiento, Autor propio.

Observando lo que se obtuvo, se puede ver que la empresa “Skyngdom Corp. SAS” cumple aproximadamente con el 20 % de lo que solicita la norma, evidenciando la necesidad de diseñar la documentación en la empresa, también se puede observar el incumplimiento por la falta de lineamientos en el contexto de la organización con un 7.8%, liderazgo con un 17.4%, planificación con un 22.1%, y los dos con mayor porcentaje son apoyo con un 31.9% y operación con un 34.6%, en cambio evaluación de desempeño y mejora tienen un porcentaje del 0%, esto dando un total de estado de cumplimiento del 16.3%. Las estadísticas reflejan la falta de documentos dentro de la organización, y otros que deben ser actualizados e integrarlos en los documentos de control.

El método con el que se evaluó el cumplimiento fue por una escala de 0 a 100, con el cual se busca medir el porcentaje de los requisitos de la ISO 9001:2015. En la “figura 13” se puede ver más claramente cómo se evalúa.

Tabla 13*Escala de cumplimiento*

ESCALA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015										
0	20,0	30,0	40,0	50,0	60,0	70,0	80,0	90,0	100,0	
No se tienen avances		Se tiene documentado pero no está implementado				Parcialmente implementado			Totalmente implementado	

Nota: Autor propio

Tabla 14*Estado cumplimiento requisitos del sistema de gestión de calidad.*

	ESTADO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4.0	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7,8
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	20,0
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y ESPERANZAS DE LAS PARTES INTERESADAS	0,0
4.3	DETERMINACIÓN DE AL CANCHE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	2,9
4.3	DETERMINACIÓN DE AL CANCHE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	2,9
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	8,3
5.0	LIDERAZGO	17,4
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	43,8
5.2	POLÍTICA	0,0
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	8,3
6.0	PLANEACIÓN	22,1
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	6,3
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANEACIÓN PARA LOGRARLOS	10,0
6.3	PLANEACIÓN DE LOS CAMBIOS	50,0
7.0	APOYO	31,9
7.1	RECURSOS	47,2
7.2	COMPETENCIA	50,0
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	12,5
7.4	COMUNICACIÓN	50,0
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	0,0
8.0	OPERACIÓN	34,6
8.1	PLANEACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	50,0
8.2	REQUERIMIENTOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	18,8
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	25,0
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	23,3
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	50,0
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	50,0
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	25,0
9.0	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0,0
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	0,0
9.2	AUDITORIA INTERNA	0,0
9.3	REVISIÓN POR DIRECCIÓN	0,0
10.0	MEJORA	0,0
10.1	GENERALIDADES	0,0
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	0,0
10.3	MEJORA CONTINUA	0,0
	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	16,3

Nota: Autor propio.

Para saber cuál es el porcentaje de los requisitos del contexto de la organización, liderazgo, planeación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y por último la mejora. En la “tabla

14” se puede visualizar que el porcentaje de los requerimientos más altos son del 50% y los menores son del 0%. También se refleja la falta de conocimiento de la norma por parte de la alta dirección y a su vez conocer cómo llevarla de la mejor forma.

Para mejorar el porcentaje del cumplimiento de la norma en la empresa, se diseñará los documentos que se requieren, se hará un análisis del contexto de la organización para así poder dar las mejores estrategias de mejora y que estas sean tomadas en cuenta a la hora de tomar decisiones en la parte de gerencia general con tal de realizar seguimientos y mediciones en los procesos internos con el fin de poder evaluar constantemente el desempeño del sistema de gestión de calidad.

7.3. Identificación y valoración del riesgo

7.3.1. Matriz de riesgo y oportunidades.

Después de analizar los resultados que se obtuvieron en el ítem 4.1 (contexto de la organización) y el 4.2 (compresión de partes interesadas) según la ISO 9001:2015, se hizo un análisis de los riesgos y oportunidades en la organización “Skyngdom Corp. SAS”. El principal objetivo es poder identificar los diferentes ámbitos beneficiosos y perjudiciales, así como las causas y consecuencias que pueden afectar a la empresa cuando se usa el sistema de gestión de calidad.

Mediante esta matriz se pudo analizar que los procesos que necesitan o requieren mayor atención son los que tienen que ver con los controles de calidad, seguimiento en los procesos y políticas de calidad. Todo esto se pudo retomar gracias a la ayuda de los trabajadores de la empresa los cuales dieron la información, como se ve en la “tabla 15” y “tabla 16” de matriz de riesgo y oportunidades.

Tabla 15

Matriz de riesgo

		MATRIZ DE RIESGOS										Fecha elaboración		
												30/10/2023		
												Código		
												MR - GG - 002		
												Página		
												1		
												Versión		
												1		
Proceso	#	Riesgo	Causas	Factor de riesgo	Consecuencias	Proceso/ área implicada	Valor probabilidad	Valoración probabilidad	Valor consecuencia	Valoración consecuencia	Grado exposición	Controles		
												Tipo	Aplicación	Responsables
GERENCIA	1	Cierre de la empresa	Crisis economica	Externo	Liquidez de la empresa	Proceso gerencial	2	Improbable	4	Mayor	Alto	Detectivo	Manual, Todos los eventos	Gerencia
			Aumento en el nivel de endeudamiento	Humano	Empobrecimiento economico	Proceso administrativo	2	Improbable	3	Moderado	Moderado			
			Ingresos insuficientes	Externos	Falta de recursos economicos y capital	Proceso administrativo	2	Improbable	3	Moderado	Moderado			
CALIDAD	2	Ausencia de documentos para la implementacion del SGC	Falta de objetivos y politica de calidad	Infraestructura	Falta de fundamentos claros para la implementacion del SGC	Area de calidad	2	Improbable	2	Menor	Bajo	Correctivo	Manual, Todos los eventos	Administrativo
	3	Falta de controles de calidad	Falta de estandarizacion en los contrles de calidad	Proceso	Errores a la hora de prestar el servicio o entrega	Proceso operacional	4	Probable	3	Moderado	Alto	Preventivo	Automatizado, Todos los eventos	Administrativo
PRODUCCION	4	Servicio inconformes	Ausencia del control de calidad durante el proceso	Proceso	Clientes insatisfechos	Area de calidad	4	Probable	4	Mayor	Extremo	Preventivo	Automatizado, Todos los eventos	Operaciones
			Incumplimiento en el plan de sevicio	Proceso		Área comercial	3	Posible	3	Moderado	Alto	Preventivo	Automatizado, Todos los eventos	Operaciones
COMERCIAL	5	Insatisfaccion del clientes	Incumplimiento en las entregas por parte de los proveedores	Proceso	Retraso en el proceso productivo por falta de materia prima	Proceso produccion	2	Improbable	4	Mayor	Alto	Detectivo	Manual, Todos los eventos	Operaciones
	6	Perdida de clientes	Precios poco competitivos	Externo	Inconformidad y perdida de clientes	Área comercial	2	Improbable	4	Mayor	Alto	Correctivo	Combinado, Todos los eventos	Gerente comercial
Incumplimiento en los acuerdos o compromisos anteriormente establecidos			Proceso	Área comercial		2	Improbable	4	Mayor	Alto	Correctivo	Manual, Todos los eventos	Gerente comercial	
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	7	Ausencia de capacitaciones	Deficiencia a la hora de realizar capacitaciones	Humano	Personal con poco conocimiento o conocimiento empirico	Proceso produccion	3	Posible	2	Menor	Moderado	Detectivo	Automatizado, Todos los eventos	Gerente administrativo y RRHH
	8	Ausencia de indicadores de seguimiento	Ausencia de un plan estrategico	Proceso	Incumplimiento con las necesidades productivas	Proceso produccion	3	Posible	3	Moderado	Alto	Preventivo	Manual, Todos los eventos	Gerente administrativo y RRHH

Nota: Autor propio.

Tabla 16

Matriz de oportunidades

		MATRIZ DE OPORTUNIDADES									Fecha elaboración	30/10/2023
											Código	MR - GG - 003
											Página	1
											Versión	1
P r o c e s o	#	Oportunidad	Causas	Proceso/ area implicada	Valor probabilidad	Valoracion probabilidad	Valor concesue ncia	Valoracion consecuen cia	Grado exposici on	Medidas	Responsables	
GERENCIA	1	Obtencion de nuevos proyectos	Crecimiento del mercado	Comercial	2	Medio	6	Medio Alto	Alto	Se debe aprovechar la oportunidad	Gerente comercial	
	2	Crecimiento de la empresa	Nuevos clientes	Todos los procesos	3	Alto	9	Alto Alto	Extremo	Se debe afrontar de forma inmediata	Gerente comercial	
CALIDAD	3	Certificacion del SGC	Seguimiento de los procesos	Todos los procesos	3	Alto	9	Alto Alto	Extremo	Se debe afrontar de forma inmediata	Calidad	
PRODUCCION	4	Oferta de herramientas tecnologicas 4,0	Crecimiento del mercado tecnologico	Todos los procesos	2	Medio	4	Medio Medi o	Moderado	Revisar costo-beneficio	Gerente	
	5	Alta demanda de los productos ofertados por la empresa	Calidad de los productos	Comercial	3	Alto	9	Alto Alto	Extremo	Se debe afrontar de forma inmediata	Operaciones	
COMERCIAL	6	Alianza con empresas extranjeras	Crecimiento de la competitividad	Comercial	3	Alto	9	Alto Alto	Extremo	Se debe afrontar de forma inmediata	Gerente general	
	7	Fidelidad de los clientes	Productos que cumplan con las expectativas	Comercial	2	Medio	6	Medio Alto	Alto	Se debe aprovechar la oportunidad	Gerente comercial	
	8	Popularidad en los productos ofrecidos	Calidad de los productos	Comercial	3	Alto	9	Alto Alto	Extremo	Se debe afrontar de forma inmediata	Operaciones	
	9	Nuevos clientes interesados en los	Productos llamativos e innovadores	Comercial	3	Alto	6	Medio Alto	Alto	Se debe aprovechar la oportunidad	Gerente comercial	
COMPRAS	10	Desarrollo de nuevos proveedores de los productos	Alta calidad ofertada por lo proveedores	Comercial	2	Medio	4	Medio Medi o	Moderado	Revisar costo-beneficio	Compras	
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	11	Contratacion de personal competente	Proceso de selección	Todos los procesos	3	Alto	9	Alto Alto	Extremo	Se debe afrontar de forma inmediata	RRHH	
	12	Facilidad de pago de impuestos	Conciliacion con el estado	Todos los procesos	3	Alto	9	Alto Alto	Extremo	Se debe afrontar de forma inmediata	Gerente administrativo	

Nota: Autor propio.

7.3.2. Alcance del sistema de gestión de calidad.

El alcance establecido para la organización “Skyngdom Corp. SAS” según el SGC donde tiene como hincapié el brindar asesoramiento y soluciones tecnológicas de empresarios y empresas que necesitan un funcionamiento óptimo y estable en sus sistemas informáticos, y también brindar asesoramientos contables a las empresas, todo esto respaldado por los requisitos dados por la ISO 9001:2015.

7.4. Definición y diseño de la documentación del SGC

Tabla 17

Documentación y codificación

Documentos	Requisitos	Codigo
DOFA	4,1	DO-GG-001
Partes interesadas	4,2	MR-GG-001
Mapa de procesos	4,4	MA-GG-001
Caracterizaciones	4,4	CR-OP-001
Procedimientos procesos	4,4	PR-OP-001
Lista de indicadores	4,4	LS-GG-002
Perfil de cargo	5,1	FO-RH-001
Entrevista	5,1	FO-RH-003
Acta de reunión	5,1	FO-GG-003
Acta de entrega de puesto	5,2	FO-RH-004
Matriz de roles y responsabilidades	5,6	MR-GG-003
Matriz de control de cambios	6,1	MR-GG-003
Matriz de riesgo	6,1	MR-GG-002
Lista maestro de documentos	6,1	LS-GG-001
Orden de compra	6,2	FO-CP-001
Procedimiento, planificación y control de cambios	7,2	PR-GG-001
Manual de funciones	7,3	FO-RH-002
Evaluación de desempeño	7,3	FO-RH-005
Planilla de quejas y reclamos	7,3	PL-CO-002
Encuesta de satisfacción del cliente	8,2	ES-CO-001
Instructivos	8,4	IN-OP-001
Procedimiento de no conformidades	8,6	PR-GG-003
Procedimiento de auditorías	9,2	PR-GG-002
Programa de auditoría	9,2	FO-GG-001
Reporte de auditoría	9,2	FO-GG-003
Plan de auditorías	9,2	FO-GG-004
Procedimiento de acciones de mejora	10,1	PR-GG-002

Nota: Autor propio.

Para poder diseñar y desarrollar la documentación de la empresa “Skyngdom Corp. SAS”, se debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, y de esta forma se elaboró una tabla de documentos.

Los documentos que aparecen en la “tabla 17” son los que se le va a realizar a la empresa, teniendo en cuenta lo que se requiere en la ISO 9001:2015. La codificación que se le realizó a los documentos fue la siguiente:

1. Las dos primeras letras son:

- MR = Matriz
- PR = Procedimiento
- FO = Formato
- PL = Plantilla
- ES = Encuesta
- LS = Listado
- CR = Características
- IN = Instructivo
- DO = DOFA

2. Las siguientes dos letras son:

- GG = Gerente general
- RH = Recursos humanos
- CP = Compras
- CO = Comercial
- OP = Operaciones

3. Los últimos son los números que es el documento.

7.4.1. Control de la información documentada.

La ISO 9001:2015 da a conocer los requerimientos a la hora de documentar la información y su control, esto con la finalidad de garantizar confiabilidad en los documentos y evitar la pérdida o una manipulación incorrecta.

Para cumplir con lo anterior, se desarrollaron las actividades propuestas por la ISO 9001:2015 para el control de la información documentada, se realizó el siguiente formato:

- Listado maestro de documentos

Tabla 18

Lista maestro de documentos

		Listado maestro de documentos						Fecha elaboración	30/10/2023								
								Código	LS - GG - 001								
Código del documento		Nombre del documento		Tipo de documento		Versión		Proceso		Responsable		Fecha de elaboración		Fecha de aprobación		Documento	
																Interno	Externo
DO - GG - 001	DOFA	Matriz	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X	X								
MR - GG - 001	Partes interesadas	Matriz	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X	X								
MA - GG - 001	Mapa de procesos	Mapa	1	Operaciones	Operacional	30/10/23	30/10/23	X									
CR - OP - 001	Caracterizaciones	Formato	1	Operaciones	Operacional	30/10/23	30/10/23	X									
FO - RH - 001	Perfil de cargo	Formato	1	Administrativo	Recursos humanos	30/10/23	30/10/23	X									
FO - RH - 002	Entrevista	Formato	1	Administrativo	Recursos humanos	30/10/23	30/10/23	X									
FO - GG - 002	Acta de reunion	Formato	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
FO - RH - 004	Acta de entrega de puesto	Formato	1	Administrativo	Recursos humanos	30/10/23	30/10/23	X									
MR - GG - 003	Matriz de roles y responsabilidades	Matriz	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
MR - GG - 004	Matriz de control de cambios	Matriz	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
MR - GG - 002	Matriz de riesgo	Matriz	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
FO - CP - 001	Orden de compra	Formato	1	Administrativo	Compras	30/10/23	30/10/23	X									
PR - GG - 001	Procedimiento, planificación y control de cambio	Procedimiento	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
FO - RH - 002	Manual de funciones	Formato	1	Administrativo	Recursos humanos	30/10/23	30/10/23	X									
FO - RH - 005	Evaluación de desempeño	Formato	1	Administrativo	Recursos humanos	30/10/23	30/10/23	X									
PL - CO - 001	Planilla de quejas y reclamos	Formato	1	Comercial	Jefe comercial	30/10/23	30/10/23	X									
ES - CO - 001	Encuesta de satisfacción del cliente	Formato	1	Comercial	Jefe comercial	30/10/23	30/10/23		X								
IN - OP - 001	Instructivo	Instructivo	1	Operaciones	Operacional	30/10/23	30/10/23	X									
PR - GG - 003	Procedimiento de no conformidad	Procedimiento	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
FO - GG - 001	Programa de auditoria	Formato	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
FO - GG - 003	Reporte de auditoria	Formato	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
FO - GG - 004	Plan de auditoria	Formato	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
PR - GG - 002	Procedimiento de accion de mejora	Formato	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
LS - GG - 001	Lista maestro de documentos	Listado	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
LS - GG - 002	Lista de indicadores	Listado	1	Administrativo	Gerente gerencial	30/10/23	30/10/23	X									
PR - OP - 001	Procedimiento de procesos	Procedimiento	1	Operaciones	Operacional	30/10/23	30/10/23	X									
Elaboro		Aprobó		Fecha de aprobación		Firma de aprobación											

Nota: Autor propio.

7.4.2. Política de calidad.

Se le realizó la política de calidad a la empresa ya que esta no contaba con una, y es un requisito que pide la ISO 9001:2015 en su ítem 5.2. La política de calidad dice:

La empresa “Skyngdom Corp. SAS” se compromete con el desarrollo y el mejoramiento del sistema de gestión de calidad, como al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios e indicados por el cliente, con el fin de generar un progreso continuo en el desempeño de los procesos y así garantizar una buena ejecución de la misión, la cual es, proporcionar a nuestros clientes un servicio excepcional en tecnología mediante sistemas y herramientas informáticas avanzadas. Nos comprometemos a establecer una conexión sólida entre sus necesidades y nuestros servicios, para así tener una eficiencia en las operaciones o actividades que se realizan.

Así mismo disponer de una relación productiva y beneficiosa entre trabajadores, aumentando así el nivel de competitividad y potenciando la rentabilidad en la empresa, sin olvidar el bienestar y cuidado de los trabajadores.

7.4.3. Objetivos de calidad.

- Realizar seguimiento a las operaciones con el fin de que la empresa tenga más competitividad.
- Impulsar la rentabilidad de la empresa.
- Satisfacer las necesidades de los clientes.
- Mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad.
- Evaluar el desempeño de los procesos con el fin de conocer donde habría una opción de mejora e identificar algún problema.

7.4.4. Caracterización de los procesos.

La caracterización de los procesos nos indica la entrada de su actividad y la salida, en este caso se realizó el proceso de control administrativo involucrando las mejoras a desarrollar en la empresa, es así, que se fomentan actividades de plan estratégico proporcionando los requisitos de calidad. A continuación, se mostrará en las tablas 19,20 y 21 los procesos de gestión operaciones, sin embargo, los demás procesos se exhibirán en el anexo B.

Tabla 19

Caracterización del proceso de operaciones soporte técnico.

	Caracterización de proceso operaciones soporte técnico				Fecha elaboración	30/10/2023
					Código	CR - OP - 002
					Página	1
					Versión	1
Objetivo	Garantizar la eficiencia de las operaciones de sistemas, cumpliendo con la resolución de los problemas y optimizar el rendimiento del proceso					
Alcance	Comienza en modificar los sistemas informáticos y finaliza con la instalación de software o la administración y permisos de usuarios					
Responsable	Gestión de Operaciones					
Emisor	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Proceso destino	
El encargado de operaciones de sistemas	Implementar medidas de seguridad	H	Se establece políticas de acceso a los sistemas y datos, también se realiza copias de seguridad	Asignación de actualizar regularmente las medidas de seguridad	Todo proceso de gestión de operaciones	
El encargado de operaciones de sistemas	Gestionar las licencias del software	V	Llevar registros de las licencias adquiridas asignarlas a los usuarios correspondiente	Seguimiento de las licencias adquiridas	Todo proceso de gestión de operaciones	
El encargado de operaciones de sistemas	Permisos para garantizar la seguridad de datos del usuario.	P	Otorgar acceso a los usuarios autorizados, controlar quien puede realizar cambio de datos	Asignación para garantizar los datos de los usuarios	Todo proceso de gestión de operaciones	
El encargado de operaciones de sistemas	Administrar la red y configuración de equipos de red	H	Asegurar conexiones correctas de la red, medidas correctivas para mantenerla funcionando	Gestionar la conexión de la red	Todo proceso de gestión de operaciones	
El encargado de operaciones de sistemas	Monitorear constantemente el rendimiento del sistema	V	Identificar posibles problemas asegurando de que todo funcione	Asignación de monitoreo del sistema	Todo proceso de gestión de operaciones	
Requisitos	Manejar la carga de trabajo esperado Funcionamiento durante el tiempo requerido					
Documentación	Procedimiento de acciones de mejora-PR-GG-001 Procedimiento, planificación-PR-PC-001					
Revisado por:					Aprobado por:	

Nota: Autor propio

Tabla 20

Caracterización del proceso de operaciones gestión documental

	Caracterización de proceso operaciones gestión documental				Fecha elaboración	30/10/2023
					Código	CR - OP - 003
					Página	1
					Versión	1
Objetivo	Brindar documentaciones claras y detallados para las operaciones dentro de la organización incluyendo información relevantes y necesarias para la calidad en las actividades.					
Alcance	Inicia con incluir los requisitos específicos de la empresa y finaliza en garantizar los elementos necesarios para obtener una gestión operativa capaz de lograr un resultado deseado.					
Responsable	Gestión de Operaciones					
Emisor	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Proceso destino	
El encargado en la documentación	Identificar los documentos necesarios	P	Documentos de planificación, cronograma de las actividades, incluye también los procesos operativos estandar, informes de control de calidad etc.	Asignación de documentos necesarios	Todo proceso de gestión de operaciones	
El encargado en la documentación	Diseñar las plantillas estandarizados	P	Se diseña dependiendo de la información del proceso y recursos necesarios	Asignación de diseño de plantillas	Todo proceso de gestión de operaciones	
El encargado en la documentación	Registrar las informaciones operativas	H	Anota las informaciones mas relevantes, utilizan herramientas y aplicaciones	Registros de las actividades	Todo proceso de gestión de operaciones	
El encargado en la documentación	Actualizar y mantener los documentos.	A	Revisión regularmente de los documentos y actualizaciones	Amacemar los documentos	Todo proceso de gestión de operaciones	
Requisitos	Documentos claros con estructuras de manera coherente					
Documentación	Plan de auditorías-FO-GG-001 Procedimiento de auditorías-PR-GG-001 Matriz de riesgo-MR-GG-002 Matriz de control de cambios-MR-GG-002 Matriz de roles y responsabilidades-MR-GG-003 Perfil de cargos-FO-RH-001 Manual de funciones-FO-RH-002					
Revisado por:			Aprobado por:			

Nota: Autor propio

Tabla 21

Caracterización de procesos contables

	Caracterización de proceso operaciones soporte contables				Fecha elaboración	30/10/2023
					Código	CR - OP - 004
					Página	1
					Versión	1
Objetivo	Mantener las transacciones financieras en la empresa de forma sistemática, permitiendo un control efectivo de los estados económicos.					
Alcance	Comienza en identificar las transacciones generadas en la organización y termina de manera eficiente los procedimientos establecidos contables.					
Responsable	Gestión de Operaciones					
Emisor	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Proceso destino	
Encargado de operaciones contables	revisar las facturas, recibos y estados de cuenta bancarios.	V	Revisión detallada de cada factura, organizar las cuentas	Asignación de Revisión de facturas	Todo proceso de gestión de operaciones	
Encargado de operaciones contables	Elaborar el balance general, estado de flujo efectivo y estado de resultados.	H	Se elabora los resúmenes de los activos, pasivos y patrimonio por otra parte se registra el flujo efectivo, asimismo se resume los ingresos, gastos y resultados	Desarrollo del balance general, estado de flujo efectivo y estado de resultados	Todo proceso de gestión de operaciones	
Encargado de operaciones contables	Resolver toda diferencia o discrepancia	A	Dar soluciones a cualquier diferencia ocasionada en los estados financieros	Asignación de Revisión de facturas	Todo proceso de gestión de operaciones	
Encargado de operaciones contables	Cierre del periodo contable	A	Ajustes de registros contables	Finalización de los estados financieros	Todo proceso de gestión de operaciones	
Requisitos	Información precisa de las transacciones y todo criterio contable					
Documentación	Procedimiento de acciones de mejora-PR-GG-001					
Revisado por:			Aprobado por:			

Nota: Autor propio

7.4.5. Matriz de responsabilidades.

Para la creación de la matriz de responsabilidades se tomó como eje la estructura organizacional de la empresa “Skyngdom Corp. SAS” y se determinó las responsabilidades de cada líder con los procesos. En la “figura 22” y “figura 23” se puede observar que se encuentran todos los ítems que se necesitan de la ISO 9001:2015, cada una se encuentra marcada según el responsable o líder de ese requisito.

Tabla 22

Matriz de responsabilidades parte 1

		MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES						Fecha elaboración	30/10/2023
								Código	MR - GG - 003
#		REQUERIMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015		ÁREAS				Formato, Procedimientos o Matriz	
				GERENCIA	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	OPERACIONAL	COMPRAS	CALIDAD	COMERCIAL
4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN									
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	X						PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	X						MR-GG-001, Partes interesadas	
4.3	DETERMINACIÓN DE ALCANCE DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN/GESTIÓN DE LA CALIDAD	X						CR-OP-001, Caracterizaciones de los procesos	
4.4	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN/GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	X						CR-OP-001, Caracterizaciones de los procesos	
5.0 LIDERAZGO									
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	X	X	X			X	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
5.1.1	ENFOQUE AL CLIENTE							ES-CO-001, Encuesta satisfacción del cliente	
5.2	POLÍTICA DE CALIDAD	X	X	X	X	X	X	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
5.2.1	ESTABLECER POLÍTICA DE CALIDAD	X						PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
5.2.2	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	X					X	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	X						PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
6.0 PLANEACIÓN									
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	X					X	MR-GG-002, Matriz de riesgo	
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANEACIÓN PARA LOGRARLOS	X						PR-PC-001, Procedimiento, planificación y control de cambios	
6.3	PLANEACIÓN DE LOS CAMBIOS	X					X	PR-PC-001, Procedimiento, planificación y control de cambios	
7.0 APOYO									
7.1	RECURSOS	X	X	X			X	PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
7.1.1	PERSONAS	X	X					PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
7.1.2	INFRAESTRUCTURA	X						PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
7.1.3	AMBIENTE EN LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	X						PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
7.1.4	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	X	X	X				PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
7.2	COMPETENCIA		X					PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	X	X					PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
7.4	COMUNICACIÓN	X						FO-GG-004, Plan de auditorías	
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		X				X	FO-GG-004, Plan de auditorías	
8.0 OPERACIÓN									
8.1	PLANEACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	X		X	X	X		PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora	
8.2	REQUERIMIENTOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		X		X		X	FO-CP-001, Orden de compra	
8.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE						X	ES-CO-001, Encuesta satisfacción del cliente	
8.2.2	DETERMINA LOS REQUISITOS PARA EL PRODUCTO Y SERVICIO			X				ES-CO-001, Encuesta satisfacción del cliente	
8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			X				ES-CO-001, Encuesta satisfacción del cliente	
8.2.4	CAMBIOS EN EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			X				MR-GG-002, Matriz control de cambios	
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	X		X		X		PR-PC-001, Procedimiento, planificación y control de cambios	
8.4.1	TIPOS Y ALCANCE DEL CONTROL			X	X		X	PR-PC-001, Procedimiento, planificación y control de cambios	
8.4.2	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS			X	X		X	FO-CP-001, Orden de compra	

Nota: Autor propio

Tabla 23*Matriz de responsabilidades parte 2*

8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO			X				FO-CP-001, Orden de compra
8.5.1	CONTROL DE LAS PRODUCCION Y DE LAS PROVISIONES DEL SERVICIOS			X				FO-CP-001, Orden de compra
8.5.2	ACTIVIDADES POSTERIOES A LA ENTREGA						X	FO-CP-001, Orden de compra
8.5.3	CONTROL DE CAMBIOS					X		MR-GG-002,Matriz control de cambios
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					X		MR-GG-002,Matriz control de cambios
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					X		PR-GG-003, Procedimiento de no conformidad
9.0 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		X					PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora
9.1.1	SATISFACCION DEL CLIENTE						X	ES-CO-001,Encuesta satisfacción del cliente
9.1.2	ANALISIS Y EVALUACION					X		PR-PC-001, Procedimiento, planificación y control de cambios
9.2	AUDITORIA INTERNA					X		PR-GG-002,Procedimiento de auditorias
9.3	REVISIÓN POR DIRECCIÓN	X						PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora
9.3.1	ENTRADA DE LA REVISION POR LA DIRECCION	X						PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora
9.3.2	SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION	X						PR-GG-001, Procedimiento de acciones de mejora
10 MEJORA								
10.1	GENERALIDADES	X	X	X				CR-GG-001, Caracterizaciones
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	X	X	X				PR-GG-003, Procedimiento de no conformidad
10.3	MEJORA CONTINUA					X		FO-CA-004, Acciones de mejora
Elaboro					Firma		Fecha	
Revisó					Firma		Fecha	
Aprobó					Firma		Fecha	

Nota: esta es la segunda parte, Autor propio

7.4.6. Planificación y control de cambios.

Para dar cumplimiento con los requisitos de la ISO 9001:2015 es importante conocer los cambios en el sistema de gestión de calidad y así tener toda la información documentada. Por lo tanto, se elaboró el procedimiento para llevar a cabo el control de cambios, el cual tiene las siguientes características:

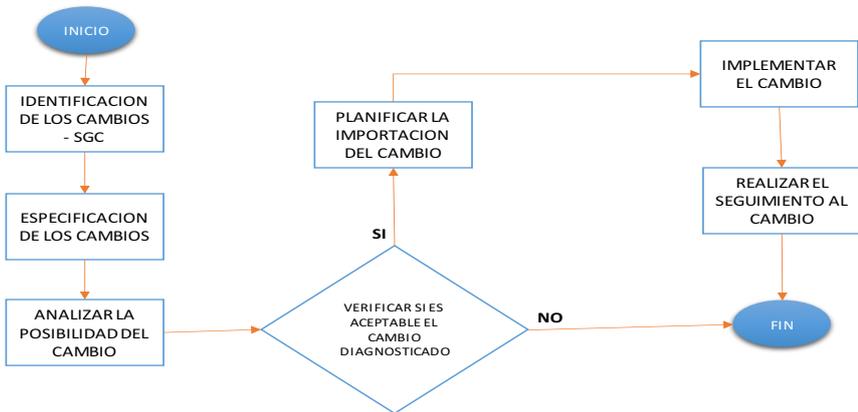
- Objeto
- Alcance

- Definiciones
- Generalidades
- Flujograma

Para lo anterior se desarrolló una matriz de control de cambios, donde se llevará documentado todos los cambios que se realizan, con su respectiva evaluación de riesgos y el seguimiento de las acciones tomadas. Ver en el anexo C.

Tabla 24

Procedimiento, planificación y control de cambios

	PROCEDIMIENTO, PLANIFICACION Y CONTROL DE CAMBIOS	Fecha elaboración	30/10/2023
		Código	PR - GG - 001
		Página	1
		Versión	1
Objeto:			
Identificar, analizar y determinar las necesidades que requiere la empresa, con el fin de realiaar los cambios que pueden afectar el sistema de gestion de calidad.			
Alcance:			
Comienza en la identificación de las actividades o procesos que necesitan un cambio continuo, se realiza un formato y finaliza con el control y seguimiento de los cambios.			
Definiciones:			
- Analisis de cambio: Es una tecnica que se utiliza para analizar la causa raiz. - Control de cambios: Es la actividad que se realiza para el control y ejecucion de los cambios.			
Generalidades:			
Se debe realizar la solicitud de cambios al area de calidad, el cual debe estar bien especificado, y decir el proposito o que busca el mismo. Se debe seguir el lineamiento propuesto para el control y ejecucion de los cambios.			
Flujograma:			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[IDENTIFICACION DE LOS CAMBIOS - SGC] A --> B[ESPECIFICACION DE LOS CAMBIOS] B --> C[ANALIZAR LA POSIBILIDAD DEL CAMBIO] C --> D{VERIFICAR SI ES ACEPTABLE EL CAMBIO DIAGNOSTICADO} D -- SI --> E[PLANIFICAR LA IMPORTACION DEL CAMBIO] E --> F[IMPLEMENTAR EL CAMBIO] D -- NO --> G[REALIZAR EL SEGUIMIENTO AL CAMBIO] F --> G G --> H([FIN]) </pre>			
Responsables:			
- El gerente general, ya que sin la autorizacion de el no se realizan los cambios. - El jefe inmediato de quien solicita el cambio.			
Elaboro		Aprobó	
Ciudad elaboración		Fecha aprobación	

Nota: Autor propio

7.4.7. Diseño de perfiles según el sistema de gestión de calidad.

En la ISO 9001:2015 en el capítulo 7 señala las actividades de apoyo que se deben tener en cuenta, a su vez la organización debe examinar los recursos tales como las personas, infraestructura y ambiente adecuado para el SGC, de tal manera que, con relación a las personas, se debe documentar las competencias requeridas para el personal, con el fin de dar cumplimiento al desempeño y eficiencia del SGC.

Se va a diseñar algunos documentos en la empresa “Skyngdom Corp. SAS”, ver en el Anexo D.

- Perfil de cargo
- Manual de funciones
- Entrevistas
- Entrega de puesto

Tabla 25

Formato de perfil de cargo

	Perfil de cargo			Fecha elaboración	30/10/2023
				Código	FO - RH - 001
				Página	1
				Versión	1
IDENTIFICACIÓN DE CARGO					
Nombre del cargo					
Área de trabajo					
Jefe inmediato					
Cargo que supervisa					
Asignación salarial					
PROCESO ASOCIADO (Marque con una x el tipo de proceso al cual se asocia este cargo)					
Estratégico	<input type="checkbox"/>	Táctico	<input type="checkbox"/>	Soporte	<input type="checkbox"/>
REQUERIMIENTOS DEL CARGO					
Formación académica					
Título obtenido					
Experiencia laboral					
Competencias					
Conocimientos					
HABILIDADES REQUERIDAS					
Habilidades mentales					
Habilidades físicas					
Condiciones ambientales					
DESCRIPCIÓN DEL CARGO					
OBJETIVO Y MISIÓN DEL CARGO					
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL CARGO					
FUNCIONES DEL CARGO					
MAQUINARIA Y HERRAMIENTA DE TRABAJO					
Elaboro		Aprobó			
Ciudad elaboración		Fecha aprobación			

Nota: Autor propio.

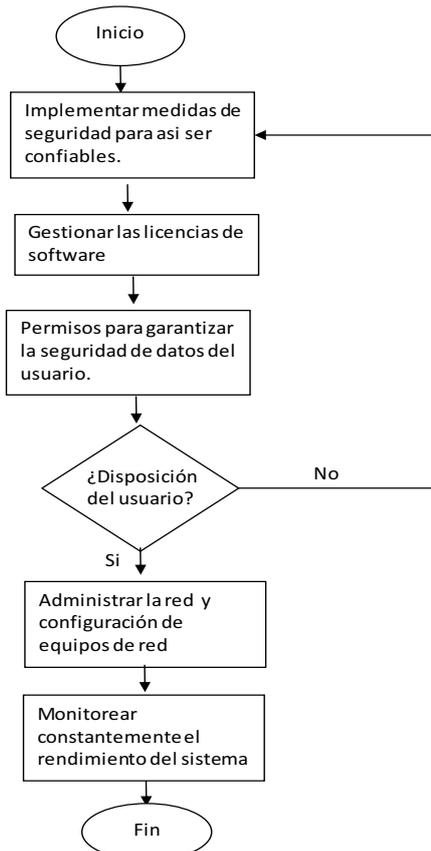
Tabla 26*Formato de manual de funciones*

	Manual de funciones		Fecha elaboración	30/10/2023
			Código	FO - RH -002
			Página	1
			Versión	1
IDENTIFICACION DEL PUESTO				
Cargo				
Area de trabajo				
Jefe inmediato				
Personal a cargo				
REQUISITOS				
Formacion				
Idiomas				
Experiencia				
ESTRUCTURA DEL PUESTO				
Responsabilidades				
Responsabilidades				
FUNCIONES				
Elaboro		Aprobó		
Ciudad elaboración		Fecha aprobación		

Nota: Autor propio.**7.4.8. Procedimientos.**

Se evidencia los procedimientos de las actividades que realizan en la empresa, considerando indicadores de gestión y como ha sido en este momento la mejora en la organización. Los demás procedimientos se encuentran en el Anexo E.

Tabla 27*Procedimiento del proceso operaciones soporte técnico*

		Procedimiento de operaciones soporte técnico			Fecha elaboración	30/10/2023
					Código	PR - OP -002
					Página	1
					Versión	1
1. DESCRIPCIÓN	Permite manejar los pasos a realizar de las operaciones que pueden abarcar configuraciones, mantenimientos, instalaciones de software, monitoreo y aquellas soluciones de los problemas del sistema.					
2. GENERALIDADES	Cualquier ajuste o modificación de sistema informático, implementando las medidas de seguridad para un buen servicio brindado					
3. OBJETIVO	Garantizar la eficiencia de las operaciones de sistemas, cumpliendo con la resolución de los problemas y optimizar el rendimiento del proceso					
4. ALCANCE	Comienza en modificar los sistemas informáticos y finaliza con la instalación de software o la administración y permisos de usuarios					
5. Flujograma	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Implementar medidas de seguridad para así ser confiables.] A --> B[Gestionar las licencias de software] B --> C[Permisos para garantizar la seguridad de datos del usuario.] C --> D{¿Disposición del usuario?} D -- No --> A D -- Si --> E[Administrar la red y configuración de equipos de red] E --> F[Monitorear constantemente el rendimiento del sistema] F --> Fin([Fin]) </pre>					
6. FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	%Satisfacción=Valor promedio total valoración positiva x 100			Encargado de Aseguramiento de la calidad:		Gerente Gerencial
	Fuente de información :		Registros de la evaluación de desempeño del proceso	Escala:		Porcentaje
7. INDICADORES	81%	TIPO DE INDICADOR :	Indicador de gestión	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO 0-50	ACEPTABLE 51-80
8. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES	En este proceso su indicador fue de un 81 % siendo satisfactorio, ya que cumple con su función en la empresa de administrar la red de los equipos en la organización.					
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:		
1	28/10/2023	Realizar seguimiento del proceso de sistemas				

Nota: Autor propio.

Tabla 28

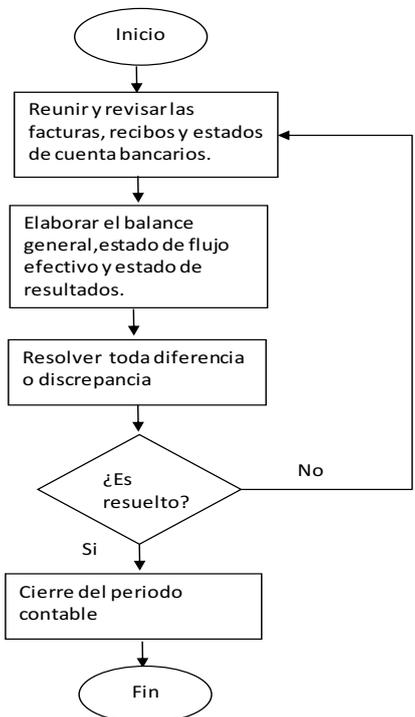
Procedimiento del proceso de operaciones gestión documental

		Procedimiento de operaciones gestión documental				Fecha elaboración	30/10/2023	
						Código	PR - OP -003	
						Página	1	
						Versión	1	
1. DESCRIPCIÓN	Registros para la planificación de las actividades operativas en la organización esto engloba informes de rendimiento, registros de calidad o de control o cualquier acción practica de la gestión de operaciones							
2. GENERALIDADES	Documentos o registros que describan paso a paso de los procesos en la organización, evalúan el desempeño de las operaciones, toman medidas para garantizar la eficiencia del servicio							
3. OBJETIVO	Brindar documentaciones claras y detallados para las operaciones dentro de la organización incluyendo información relevantes y necesarias para la calidad en las actividades.							
4. ALCANCE	Inicia con incluir los requisitos específicos de la empresa y finaliza en garantizar los elementos necesarios para obtener una gestión operativa capaz de lograr un resultado deseado.							
5. Flujograma	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Revisar o identificar los documentos necesarios] A --> B[Diseñar las plantillas estandarizados de los documentos necesarios] B --> C[Registrar las informaciones operativas] C --> D{¿Faltan requisitos?} D -- Si --> A D -- No --> E[Actualizar y mantener los documentos.] E --> Fin([Fin]) </pre>							
6. FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	%Satisfacción=Valor promedio total valoración positiva x 100				Encargado de Aseguramiento de la		Gerente Gerencial	
	Fuente de información :		Registros de la evaluación de desempeño del proceso		Escala:		Porcentaje	
6. INDICADORES	56%	TIPO DE INDICADOR :	Indicador de gestión	RANGO DE GESTIÓN :	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	
					0-50	51-80	81-100	
7. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES	el indicador de gestión en la documentación es de 56% siendo aceptable pero con algunos medidas que se deben tener en cuenta, como la falta de diseñar documentos claros de las actividades de la empresa garantizando la eficiencia en el servicio.							
CONTROL DE CAMBIOS								
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO		REVISÓ:		APROBÓ:		
1	28/10/2023	Falta de documentación claras en la gestión operativa						

Nota: Autor propio.

Tabla 29

Procedimiento del proceso de operaciones soporte contable

		Procedimiento de operaciones soporte contable				Fecha elaboración		30/10/2023	
						Código		PR - OP -004	
						Página		1	
						Versión		1	
1. DESCRIPCIÓN		Incluye actividades de registros tal como los ingresos y toda elaboración de estados financieros, se refiere también las acciones que siguen para las transacciones en la organización. Esto es importante para mantener un control financiero, además, para evaluar la situación económica dentro de la empresa.							
2. GENERALIDADES		Registros de ingresos y gastos, reconciliación de cuentas y mantener los registros precisos de las actividades financieras de la organización con un balance general.							
3. OBJETIVO		Mantener las transacciones financieras en la empresa de forma sistemática, permitiendo un control efectivo de los estados económicos.							
4. ALCANCE		Comienza en identificar las transacciones generadas en la organización y termina de manera eficiente los procedimientos establecidos contables.							
5. Flujograma		 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Reunir y revisar las facturas, recibos y estados de cuenta bancarios.] A --> B[Elaborar el balance general, estado de flujo efectivo y estado de resultados.] B --> C[Resolver toda diferencia o discrepancia.] C --> D{¿Es resuelto?} D -- No --> A D -- Si --> E[Cierre del periodo contable.] E --> Fin([Fin]) </pre>							
6. FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		$\% \text{Satisfacción} = \frac{\text{Valor promedio total valoración positiva}}{100} \times 100$		Encargado de Aseguramiento de la		Gerente Gerencial			
6. INDICADORES		Fuente de información : Registros de la evaluación de desempeño del proceso		Escala:		Porcentaje			
		TIPO DE INDICADOR : Indicador de gestión		RANGO DE GESTIÓN:		CRÍTICO ACEPTABLE SATISFACTORIO 0-50 51-80 81-100			
7. DESCRIPCIÓN DE INDICADORES		Este puntaje de 64% depende de las actividades de operaciones contables, por lo que cumple con un desempeño satisfactorio pero con algunas medidas que se debe tener en cuenta para establecer un orden contable.							
CONTROL DE CAMBIOS									
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			REVISÓ:	APROBÓ:			
1	28/10/2023	Establecer un orden contable organizado							

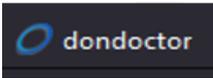
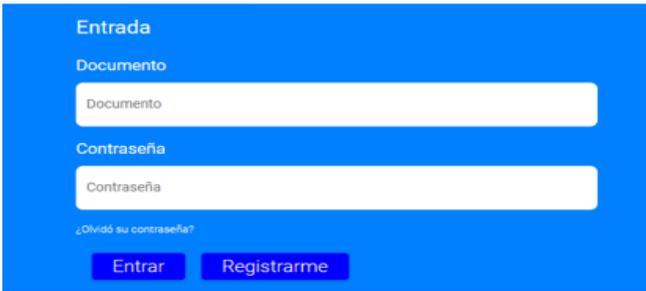
Nota: Autor propio.

7.4.9. Instructivo.

El instructivo que se muestran en las “figura 7” es realizado en la empresa “Skyngdom Corp. SAS”, con el fin de dar a entender cómo se debe entrar para agendar una cita o confirmar una cita en una plataforma que ellos diseñaron para un respectivo cliente. Allí nos muestra los pasos a seguir y con imágenes que los referencia. Los otros instructivos realizados se pueden ver en el Anexo F.

Tabla 30

Instructivo del agendamiento y confirmación de citas.

	INSTRUCTIVO DEL AGENDAMIENTO Y CONFIMACION DE LAS CITAS, EN LA PAGINA GHOSTIKA	Fecha elaboración	30/10/2023
		Código	IN - OP -001
		Página	1
		Versión	1
Agendamiento de citas	Paso a paso		
<p>1.9 Abrir el sistema por medio navegador por defecto encontrará la página anclada en un marcador o ingresando al siguiente enlace citasgnostika.co/usuarios/login.</p>			
			
<p>2.9 Identificarse como usuario del sistema con las credenciales asignadas.</p>			
			
<p>3.9 Deben buscar el paciente que tomará la cita por tipo de documento y número de documento.</p>			
			

4.9 Si el paciente ya está registrado en don doctor les cargará una barra que contiene el nombre completo y la aseguradora.



Nota: Si el paciente es nuevo en nuestro sistema aparecerá la siguiente ventana donde se debe diligenciar sus datos para crearlo en don doctor.

Registrar Paciente X

C.C. 45648984 Celular

Nombre Apellido

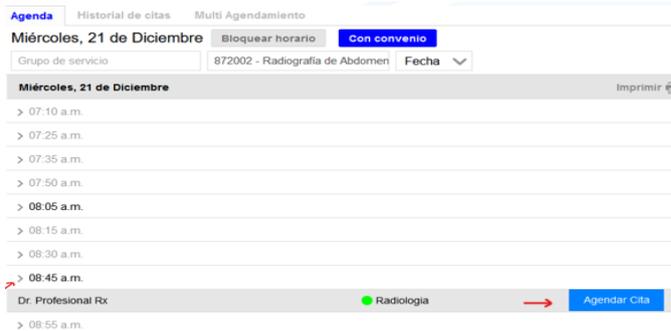
Aseguradora E-mail

De conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 "por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales" y el Decreto 1377 de 2013, manifiesto que otorgo mi autorización expresa y clara para que Gnostika, pueda hacer tratamiento y uso de mis datos personales

5.9 Después de tener seleccionado el paciente se debe seleccionar el examen que se desea agendar, se puede filtrar por el cups o nombre del examen y en Fecha les aparecerá los días disponibles en color blanco.



6.9 Y cuando seleccionan la fecha que agendarán les cargará una lista de los horarios disponibles y en la hora deseada dan clic en el símbolo > para desplegar una ventana que les permitirá dar clic en Agendar Cita.



7.9 Así aparecerán las citas que se agendan y si son más de una.



Nota: En el caso de que un mismo paciente requiera varios exámenes en el mismo momento, realizar un agendamiento por cada examen.

Agendamiento de citas	Para confirmar la cita se desarrolla el mismo procedimiento, lo único es que no se hace el paso 5 y 6.		
Elaboro		Aprobó	
Reviso		Fecha de aprobación	

Nota: Autor propio.

Tabla 32

Formato de encuesta de satisfacción del cliente

	Encuesta de satisfacción al cliente				Fecha elaboración	30/10/2023		
					Código	ES - CO - 001		
					Página	1		
					Versión	1		
Tu opinión es muy importante para nosotros, ayúdanos a mejorar la calidad de nuestra organización, valoraras nuestro servicio calificando los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5 , donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, se evaluara la percepción del cliente en el grado que se satisfacen sus necesidades y requerimientos.								
INFORMACIÓN AL CLIENTE								
Nombre del cliente					Teléfono de contacto			
Dirección					E-mail			
INTERPRETACIÓN DE LA CALIFICACIÓN								
1	2	3	4	5				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho	Muy satisfecho				
CUESTIONARIO (Marque con una x su respuesta)								
Que tan satisfecho se encuentra de los siguientes aspectos				RESPUESTAS				
¿Cómo calificaría tu experiencia general con nuestro servicio?				1	2	3	4	5
Justificación:								
¿Recomendarías nuestros servicios a otras personas?				1	2	3	4	5
Justificación:								
¿El personal de atención al cliente fue amable y resolvió tus problemas de manera efectiva?				1	2	3	4	5
Justificación:								
¿Qué tan probable es que siga utilizando nuestros servicios en el futuro?				1	2	3	4	5
Justificación:								
¿En que medida se cumplió tus expectativas, en el servicio?				1	2	3	4	5
Justificación:								
¿El personal fue amable y servicial durante tu experiencia?				1	2	3	4	5
Justificación:								
¿Qué aspectos crees que podrían mejorarse para ofrecer una experiencia mas satisfactoria?				1	2	3	4	5
Justificación:								
Aspectos a mejorar								
Ayúdanos a mejorar continuamente, coméntanos la oportunidades de mejora que has detectado para poder brindarte un mejor servicio								
Observaciones:								
Fecha de la encuesta				Firma del cliente				

Nota: Autor propio.

7.4.11. Procedimiento auditorías internas.

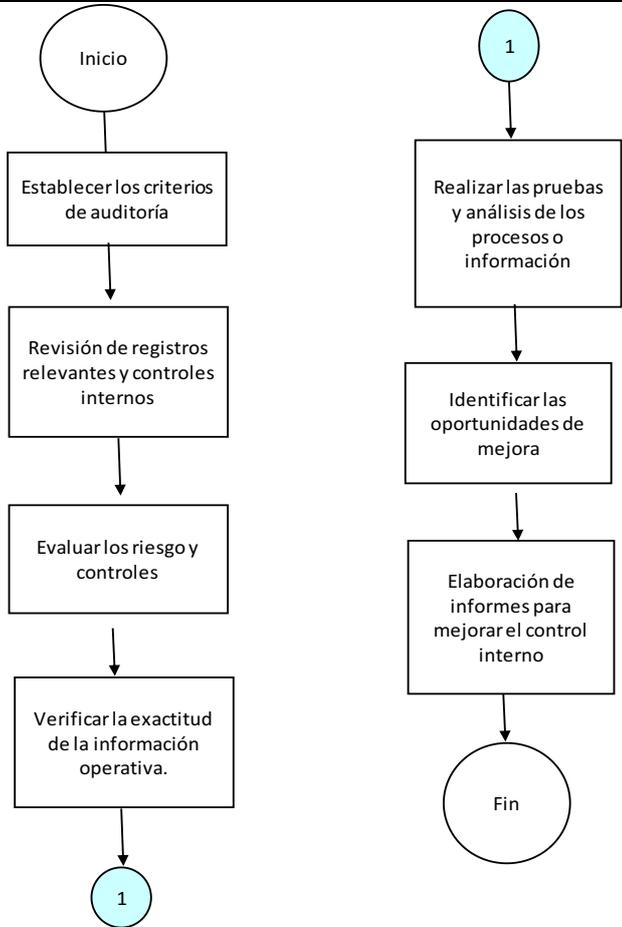
Se establece en el apartado 9.2.2 de la ISO 9001:2015 los procedimientos de auditorías interna, se efectúa los criterios de auditoría, la empresa debe incluir objetivo, alcance y los

recursos necesarios para una buena planificación de auditorías. Se necesita recopilar información relevante y revisar los documentos pertinentes como los procedimientos, informes, políticas para las auditorías, también la organización debe considerar los estándares y las leyes, regulaciones para cumplir con los requisitos legales. En la “tabla 33” se puede ver cuál es el procedimiento de las auditorías internas, como en la “tabla 34” el programa de auditorías y los otros formatos se encuentran en el anexo H.

- Procedimientos de auditorías internas
- Programa de auditorías.
- Reporte de auditoría
- Plan de auditoría
- Apertura y cierre de auditoría

Tabla 33

Procedimiento de auditorías internas

	<h2>Procedimiento de auditoria</h2>		Fecha elaboración	30/10/2023
			Código	PR - GG - 002
			Página	1
			Versión	1
Objetivo	Evaluar la eficiencia del cumplimiento de los procesos dentro de la organización estableciendo la gestión de calidad en las actividades			
Alcance	En todo el proceso de planeación de auditorias que seran evaluados asegurando el cumplimiento establecido del apartado 9.2.2 de la ISO 9001:2015			
Definiciones	<p>Acción Correctiva : Medidas para abordar un problema por la cual se identifica, describiendo como un aspecto a corregir o mejorar.</p> <p>Alcance de la auditoría: Determina los criterios y estandares que seran utilizados para la realización de auditoría.</p> <p>Acción preventiva: Medidas para evitar problema que ocurran en el futuro, se implementa antes que se ocasiona el problema.</p> <p>Plan de auditoría: Documento que define los objetivos, metodologias de una auditoría, sirve como guía de manera efectiva y eficiente en la auditoría.</p> <p>Auditor: Profesional responsable de la realización de auditorias</p> <p>Auditoria interna: Ayuda a identificar riesgo, mejorar los controles internos.</p> <p>Ciclo de auditoría: Se lleva a cabo una serie de auditorias planificada y sistematica, conta de varias etapas contiene la planificación o ejecución de auditoría y elaboración de informes.</p>			
Flujograma	 <pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> A[Establecer los criterios de auditoría] A --> B[Revisión de registros relevantes y controles internos] B --> C[Evaluar los riesgo y controles] C --> D[Verificar la exactitud de la información operativa.] D --> C1((1)) C1 --> E[Realizar las pruebas y análisis de los procesos o información] E --> F[Identificar las oportunidades de mejora] F --> G[Elaboración de informes para mejorar el control interno] G --> Fin((Fin)) </pre>			
Elaborado por		Revisado por		Autorizado por

Nota: Autor propio

Tabla 34

Formato programa de auditoria

	Programa de auditoria			Fecha elaboración	30/10/2023
				Código	FO - GG -001
				Página	1
				Versión	1
Nombre de la auditoria					
Objetivo					
Alcance					
Criterios					
Documentos de Referencia					
Actividad a auditar	Auditor responsable	Cronograma			
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Observaciones:					
Elaboro		Aprobó			

Nota: Autor propio

7.4.12. Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.

Con el fin de garantizar que el SGC cumpla con los requisitos del cliente y su aumento en la satisfacción del cliente, es necesario determinar cuáles son las oportunidades de mejora y tomar la mejor acción correctiva. De igual forma se debe realizar el procedimiento de las no conformidades cuando esta la requiera, a sí mismo se debe evaluar y eliminar la causa que genera esa insatisfacción. De acuerdo con lo dicho se hizo un formato y un procedimiento, el cual se ve en el anexo I.

- Procedimiento de no conformidad
- Procedimiento de acción correctiva
- Formato de acción de mejora.
- Seguimiento de acción de mejora

Tabla 35 *Procedimiento de no conformidad*

	Procedimiento de no conformidad			Fecha elaboración	30/10/2023
				Código	PR - GG - 003
				Página	1
				Versión	1
1) . Descripción de la no conformidad					
2.) Acción correctora Adaptada					
Descripción:					
Evidencia documental:					
Responsable:					
Firma		Plazo previsto:		Fecha:	
3) Causa de la no conformidad					
4) Ejecución y seguimiento					
Descripción:					
Evidencia documental:					
Responsable de la implementación y seguimiento:					
Firma		Fecha:			
5) Comprobación de la ejecución					
Comunicación al cliente:					
Responsable:					
Fecha					
6). Cierre de la acción correctiva					

Nota; Autor propio

7.4.13. Tabla de indicadores.

Con el fin de realizar el seguimiento y control de desempeño del sistema de gestión de calidad, se hizo un listado de indicadores, con el cual se puede medir la eficiencia del sistema. El listado cuenta con objetivos de aplicación que se puede presentar en la actividad de la empresa, también se incluye una fórmula del indicador, con fin de evaluar el objetivo a aplicar en el transcurso de los meses.

Tabla 36

Tabla de indicadores

		Listado de indicadores														Fecha elaboración	30/10/2023			
																Código	LS - GG -002			
No.		Objeto que aplica	Indice	Indicador	Frecuencia	Responsable	Meta	Año 2023												Promedio año
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Medir la satisfacción al cliente de acuerdo al servicio brindado	Satisfacción al cliente	(Numero de reclamaciones/ total de clientes atendidos) *100	Semestral	Jefe comercial															
2	Eficiencia de entrega del servicio	Entrega de pedidos	(Numero de pedidos entregados en el mes/ Total de pedidos mes) *100	Semestral	Operacional															
3	Medir el nivel de no conformidades	No conformidad	(Numero de unidades no conformes mes/ Total de unidades producidas) *100	Mensual	Gerente gerencial															
4	Medir el rendimiento de compras	Nivel de compras	(Numero de unidades transmitidas al tiempo mes/ Total de pedidos) *100	Mensual	Compras															
5	Medir el rendimiento de los trabajadores	Cumplimiento	(Total de ventas / Total ventas presupuestadas) *100	Mensual	Recursos humanos															
6	Mejorar el desempeño del Sistema Gestión de calidad	Eficiencia del SGC	(Total de indicadores de gestión que cumplen la meta/ Total indicadores medidos en el periodo)/*100	Mensual	Gerente gerencial															
6	Mayor realización de auditorias	Eficiencia en las auditorias	(Numero de reportes de auditorias con no conformidad/ Total de reportes de auditoria en el periodo)/*100	Semestral	Gerente gerencial															

Nota; Autor propio

8. Matriz de competitividad

Con la matriz de competitividad podemos conocer cómo está la empresa actualmente sin la ISO 9001:2015, y se ve como llegaría a ser cuando se implemente la ISO 9001:2015.

Tabla 37

Tabla de calificación matriz de4 competitividad

Tabla de calificacion	
1	Necesita mejorar
2	Regular
3	Bueno
4	Muy bueno
5	Excelente

Nota; Autor propio

Tabla 38 *Matriz de competitividad sin ISO 9001:2015*

Matriz de competitividad			
Sin ISO 9001:2015			
Factores al cliente	Skyngdom corp SAS		
	Peso	Calificacion	Peso Ponderado
Imagen de la empresa	0,05	2	0,1
Calidad en los servicios	0,10	3	0,3
Generar confiabilidad y profesionalismo	0,08	2	0,16
Satisfaccion al cliente	0,12	2	0,24
Servicios que cubran las necesidades y expectativas	0,05	3	0,15
Fidelidad	0,08	3	0,24
Acesso al mercado de tecnologia	0,07	2	0,14
Acesso al mercado financiero	0,07	2	0,14
Acesso a nuevos mercados	0,10	1	0,1
Reduccion de costos	0,05	1	0,05
Tiempo de espera	0,06	2	0,12
Crecimiento de la organización	0,05	1	0,05
Cumplimiento de los requisitos legales	0,05	4	0,2
Competitividad en el mercado	0,07	1	0,07
Total:	1,00		2,06

Nota; Autor propio

En la “tabla 38” se puede ver como la empresa está en términos de imagen, calidad de servicio, satisfacción al cliente, fidelidad, crecimiento de la organización, acceso al mercado tecnológico, entre otros. Cada uno de ellos tiene una calificación que va desde 1 hasta 5.

La empresa sin ISO 9001:2015 tiene la mayoría de sus factores estas menores a 3, que significa que hay muchas cosas que se podrán mejorar cuando se implemente la ISO 9001:2015.

La “tabla 39” muestra los factores que mejoraron su calificación al implementar la ISO 9001:2015, la mayoría de los hechos están en verde o más de 4 en su calificación.

Tabla 38

Matriz de competitividad con ISO 9001:2015

Matriz de competitividad			
Con ISO 9001:2015			
Factores al cliente	Skyngdom corp SAS		
	Peso	Calificacion	Peso Ponderado
Imagen de la empresa	0,05	4	0,2
Calidad en los servicios	0,10	5	0,5
Generar confiabilidad y profesionalismo	0,08	4	0,32
Satisfaccion al cliente	0,12	5	0,6
Servicios que cubran las necesidades y expectativas	0,05	4	0,2
Fidelidad	0,08	4	0,32
Acceso al mercado de tecnologia	0,07	5	0,35
Acceso al mercado financiero	0,07	5	0,35
Acceso a nuevos mercados	0,10	3	0,3
Reduccion de costos	0,05	3	0,15
Tiempo de espera	0,06	4	0,24
Crecimiento de la organización	0,05	3	0,15
Cumplimiento de los requisitos legales	0,05	5	0,25
Competitividad en el mercado	0,07	3	0,21
Total:	1,00		4,14

Nota; Autor propio

Comparando las tablas se ve que hay una mejorar significativa para la empresa ten iendo la ISO 9001:2015, ya que sin ISO 9001:2015 su puntuación total es del 2.06, en cambio con ISO 9001:2015 se tiene una puntuación del 4.14, el cual es el doble del anterior.

9. Exposición a la empresa

Se presentó a la empresa Skyngdom Corp. SAS la elaboración de la documentación para la implementación de la ISO 9001:2015, explicando los beneficios que conlleva esta norma internacional, además se detalla los requisitos que implica.



Figura 9. Ilustración 1 de la explicación. Autor propio.

Figura 1 Ilustración 1 de la explicación



Figura 10. Ilustración 2 de la explicación. Autor propio

En la siguiente figura se puede observar la carta de aprobación que nos dio la empresa Skyngdom Corp. SAS después de haberles presentado la documentación realizada.

**SKYNGDOM CORP SAS**

901.204.659-8

Calle 151 F No. 117 - 39
3168761689 - 3167531625
gerencia@skyngdom.com
Bogotá D.C.

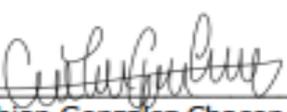
Bogotá D.C., 23 de Octubre de 2023

Señores
Universidad Agustiniana
Facultad de ingeniería industrial

Asunto: Aprobación propuesta de elaboración de la documentación para la implementación de la ISO 9001:2015

Yo CRISTHIAN IVÁN GONZÁLEZ CHACÓN identificado con cédula de ciudadanía número 1.019.097.771, en calidad de Gerente de la empresa SKYNGDOM identificada con NIT 901.204.659-8 ubicada en Bogotá D.C., Colombia; manifiesto expresamente la aprobación de la propuesta de elaboración de la documentación para la implementación de la ISO 9001:2015 realizado por las estudiantes JENNIFER GERALDINE SIERRA RODRÍGUEZ y JENNIFER PAOLA RAMOS BARRIO del pregrado Ingeniería Industrial.

Atentamente



Cristhian Gonzalez Chacon
Gerente
CC1019097771

Figura 11. Carta de aprobación

10. Conclusiones

Se obtuvo la elaboración de toda la información documentada que requiere la norma ISO 9001:2015, donde incluye formatos, procedimientos, matrices entre otras, con el fin de lograr un rendimiento eficiente en la empresa con sus actividades, con tal de satisfacer al cliente ofreciendo un buen servicio, como hemos mencionado, es la fuente primordial por la cual se desarrolló estas informaciones.

A partir de los resultados se analizó el diagnóstico inicial de la organización, en donde se pudo ver el bajo rendimiento en dicho sistema de gestión de calidad, y que requerimientos no tenían en cuenta en la empresa.

Se construyó una matriz DOFA en donde incluía las áreas principales de la empresa, permitiendo identificar sus fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades, también esta nos permitió realizar la matriz de riesgo y oportunidades. Se entrego a la empresa todos los documentos realizados por lo que se consiguió la aprobación de la organización Skyngdom Corp. SAS.

Por otra parte, los estudiantes adquirieron conocimiento y formación al momento de desarrollar el presente trabajo, permitiendo interpretar los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

11. Recomendaciones

Es importante que la empresa Skyngdom Corp. SAS de inicio a la implementación de documentos realizados en el trabajo, esto con el fin de mejorar sus actividades dentro y fuera de la organización. Para que la ISO 9001:2015 se pueda implementar es necesario asignar o contratar un responsable de calidad asegurando el cumplimiento.

Generar conciencia al personal dando a entender que conlleva un beneficio en la vida laboral, siendo que la empresa tenga mejor rendimiento y competitividad en el mercado, y a su vez ingresar a nuevos mercados.

Empezar a desarrollar la lista de indicadores de gestión para cada uno de los objetivos que aplica en los procesos, con tal de ocasionar una mejora continua. También se debe enfocar en la satisfacción del cliente, escuchando sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, asimismo tener una buena comunicación dentro de la organización.

Se debe contar con un plan estratégico anual, que permita desarrollar planes a futuro alcanzando sus objetivos.

12. Referencias

Álvarez, U., & Mejía, H. (2021). Diseño de la documentación para el sistema de gestión de calidad de acuerdo con el estándar NTC ISO9001:2015 para la empresa Fundasalud. Cartagena: Universidad Antonio Nariño <https://repositorio.uan.edu.co/items/043bd397-a28c-4e3c-bd6d-5a840f37c791>.

Chavarría, R. (2018). Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <https://repositorio.upct.es/server/api/core/bitstreams/f8f68f4d-ca97-4c2e-9358-8d8aab074ad8/content>.

Consultores, C. (21 de febrero de 2018). ¿Cómo elaborar un manual de calidad? Aspectos importantes, ventajas y contenidos. Obtenido de ¿Cómo elaborar un manual de calidad? Aspectos importantes, ventajas y contenidos: <https://ctmaconsultores.com/elaborar-manual-de-calidad/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20se%20entiende%20con%20procedimiento,qui%C3%A9n%20lo%20va%20a%20realizar>.

Consultores, C. (8 de marzo de 2017). Todo lo que debes saber sobre la norma ISO 9001. Obtenido de Todo lo que debes saber sobre la norma ISO 9001: <https://ctmaconsultores.com/todo-sobre-norma-iso-9001/> (Consultores, 2017)

De la Cruz, M. (2020). Diseño de una metodología para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para empresas de servicio caso: Grupo Varcus S.A de C.V. Tabasco: CIATEQ. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/467/1/DeLaCruzGomezMelina%20MDGPI%202020.pdf>.

excelencia, E. e. (2 de noviembre de 2021). Cláusulas clave de ISO 9001: descripción de los requisitos de la norma para sistemas de calidad. Obtenido de Cláusulas clave de ISO 9001: descripción de los requisitos de la norma para sistemas de calidad: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2021/11/clausulas-clave-de-iso-9001-descripcion-de-los-requisitos-de-la-norma-para-sistemas-de-calidad/>

EXCELENCIA, N. N. (25 de agosto de 2020). ¿Qué es la gestión de la calidad? Obtenido de ¿Qué es la gestión de la calidad?: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Gehisy. (24 de abril de 2017). Hoja de verificación o de chequeo. Obtenido de Hoja de verificación o de chequeo: <https://aprendiendocalidadyadr.com/hoja-de-verificacion-o-de-chequeo/>

Hernandez-Sampier, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. de cv https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANO EDITORES S.A. de C.V. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Laiton, L. (2019). Diseño de la documentación para el sistema de gestión de calidad en la empresa Comsila SAS basado en la norma NTC ISO 9001:2015. Bogotá D.C.: Universitaria Agustiniiana. <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1040?show=full>

Leegales. (28 de abril de 2020). El ciclo PHVA y sus fases. Obtenido de El ciclo PHVA y sus fases: <https://dianhoy.com/que-es-el-ciclo-phva/>

Pulido, A. (2020). Propuesta De Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad, Al Área Financiera Y Contable De La Empresa Auto Faca S. A, Bajo Los Lineamientos De La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. Bogotá: Universidad de Cundinamarca <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/3167>.

Riaño, D. (2021). Propuesta implementación de un modelo de gestión de proyectos con enfoque en la calidad del proceso de Gestión de Ingeniería según la Guía del PMBOK sexta edición para la empresa SAR Energy S.A.S. Bogotá D.C.: Universitaria Agustiniiana <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1695>.

Rodríguez, S. (2018). Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Grupo Logístico RED S.A.S. Bogotá D.C.: Universitaria Agustiniiana <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/495?show=full>.

Silva, L. (2019). Propuesta para el diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma Técnica ISO 9001:2015 en FUNDONEMOS, Banco de Tejidos del Oriente Colombiano. Bucaramanga: Universidad de Santander <https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/1285ccf0-9059-4d2d-a102-2eaff8eaab4c>.

Sucasaca, S. (2019). PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA ENVASADORA Y DISTRIBUIDORA DE GLP DE LA CIUDAD DE AREQUIPA. Arequipa: Universidad nacional de san Agustín de Arequipa <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/44f07487-790c-4abe-892e-9653c04533ab>.

Torres, I. (26 de septiembre de 2019). Qué es mejora continua y cómo aplicarlo en tu negocio. Obtenido de Que es mejora continua y Cómo Aplicarlo en tu negocio: <https://iveconsultores.com/mejora-continua/>

Torres, I. (s.f.). 21 definiciones básicas para que no te pierdas en el argot de la norma ISO 9001:2015. Obtenido de 21 definiciones básicas para que no te pierdas en el argot de la norma ISO 9001:2015: <https://iveconsultores.com/vocabulario-iso-9001/>

excelencia, E. e. (12 de octubre de 2015). Modificación en el proceso de auditoría interna ISO 9001:2015. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/10/proceso-auditoria-interna-iso-9001-2015/>

excelencia, E. e. (16 de febrero de 2016). ISO 9001: Ejemplos de lo que se considera Partes Interesadas. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/02/iso-9001-partes-interesadas/>

excelencia, E. e. (13 de agosto de 2020). Acción correctiva y acción preventiva en un sistema de calidad. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/08/accion-correctiva-y-accion-preventiva-en-un-sistema-de-calidad/>

Excellence, I. (2015). Norma ISO 9001. Obtenido de <https://www.isotools.us/normas/calidad/iso-9001/>.

Raeburn, A. (01 de julio de 2021). Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos). Obtenido de <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>

SYDLE. (16 de junio de 2022). Mejora continua: descubre sus beneficios y cómo aplicarla.
Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/mejora-continua-6101a388b2503757979faf52>

13. Anexos

Anexo A. Lista de chequeo

NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (si los valores corresponden a 20, 50 o 75 debe indicar que se tienen en el sistema)	ACTIVIDADES A DESARROLLAR
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7,8			
4.1.	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	20,0			
	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 la calidad.	20,0	Está documentado, sin embargo, no está implementado	No se encuentra implementada, contamos con una planeación estratégica pero no es conocida por todos los colaboradores	Se realizará y documentará un diagnóstico situacional, la cual va a permitir determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para la eficiencia.
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas	20,0	Está documentado, sin embargo, no está implementado	No hemos realizado análisis y reestructuración de la plataforma estratégica	Se diseñará un formato de control que permita el registro de la información obtenida al momento de realizar el seguimiento y la revisión de las cuestiones externas e internas identificadas anteriormente.
4.2.	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	0,0			
a.	La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	0	No está documentado ni está implementado		Determinar las partes interesadas pertinentes para el sistema de gestión de calidad de la organización, documentado en la gestión de una matriz de partes interesadas, con sus necesidades y expectativas.
b.	La organización debe determinar los requerimientos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.	0	No está documentado ni está implementado		Determinar las partes interesadas pertinentes para el sistema de gestión de calidad de la organización, documentado en la gestión de una matriz de partes interesadas, con sus necesidades y expectativas.
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requerimientos pertinentes, requisitos.	0	No está documentado ni está implementado		Establecer jornadas de seguimiento y medición periódicos para la información documentada obtenida en la determinación de los requerimientos de las partes interesadas.
4.3.	DETERMINACIÓN DE ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	2,9			
	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.	0,0	No está documentado ni está implementado		Se establecerán los alcances y su aplicabilidad del SGC complementando el diseño de los documentos que permitan registrar y conservar los alcances establecidos.

a.	La organización debe considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	0,0	No está documentado ni está implementado		Realizar y documentar un diagnóstico situacional que permita determinar cuales son las cuestiones externas e internas para la eficiencia del SGC.
b.	La organización debe considerar los requerimientos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	0,0	No está documentado ni está implementado		Determinar las partes interesadas pertinentes para el sistema de gestión de calidad de la organización, documentado en la gestión de una matriz de partes interesadas, con sus necesidades y expectativas.
c.	La organización debe considerar los productos y servicios de la organización.	20,0	Está documentado, sin embargo, no está implementado	Se tiene organizada la empresa en dos ramas específicas de trabajo sin embargo no cuenta con protocolos o estándares de trabajo	Se realiza cambios en la forma en realizar el servicio, con el fin de cumplir los requerimientos de la ISO 9001:2015, y dejando toda la información documentada.
	La organización debe aplicar todos los requerimientos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		Se realizara la documentación requerida en la ISO 9001:2015 con el fin de que la organización pueda aplicar todos los requerimientos de la norma y garantizar la información documentada.
	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.	0,0	No está documentado ni está implementado		Se establecera y documentara el alcance del SGC, y tambien los metodos que se emplearan para comunicarlos a los colaboradores y que esten disponibles para su uso.
	El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requerimiento de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		Se establecera el alcance del SGC, registrando los tipos de servicios, evaluando si algun requerimiento de la norma no es aplicable.
4.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	8,3			
4.4.1	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requerimientos de esta Norma Internacional.	16,7			
	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.	0,0	No está documentado ni está implementado		Diseñar un mapa de proceso que permita estructurar los procesos de la organización.
a.	La organización debe determinar las entradas requeridas y las salidas/resultados esperadas de estos procesos.	0,0	No está documentado ni está implementado		Elaboracion de un mapa de proceso que permita la identificación de las entradas y salidas de la organización. Tambien se hara un formato para recopilar los datos adecuadamente las ordenes de compra de los proveedores.
b.	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	Hay conocimiento de los procesos en que actua cada una de las ramas, sin embargo no esta documentado	Diseñar un mapa de proceso que determine la secuencia e interaccion de los procesos, y se diseñara diagramas de flujo que permitan conocer la correcta ejecucion.

c.	La organización debe determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.	0,0	No está documentado ni está implementado		Establecer los métodos de seguimiento y medición en los procesos de la organización, determinando los criterios de medición como también los indicadores de gestión que evalúen el desempeño del proceso.
d.	La organización debe determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		Se realizará un plan de requerimiento de materiales, con el fin de llevar un registro y un formato.
e.	La organización debe asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		Diseñar una matriz de roles y responsabilidades, que permita evidenciar cuáles son las responsabilidades de cada área.
f.	La organización debe abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requerimientos del apartado 6.1.	0,0	No está documentado ni está implementado		Diseñar una matriz de riesgos y oportunidades, el cual permita determinar por área los riesgos y oportunidades que se puedan presentar.
g.	La organización debe evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
h.	La organización debe mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
4.4.2	En la medida en que sea necesario, la organización debe:	0,0			
a.	La organización debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planeado.	0,0	No está documentado ni está implementado		
5.	LIDERAZGO	17,4			
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO	43,8			
5.1.1	GENERALIDADES	50,0			
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad				
a.	La alta dirección debe asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la efectividad del sistema de gestión de la calidad.	75,0	Esta implementado, sin embargo, el documento requiere ajuste	Hay interés por realizar una mejora constante e implementación del sistema de calidad en la organización	
b.	La alta dirección debe asegurarse de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	No existe la política	

c.	La alta dirección debe asegurarse de la integración de los requerimientos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La alta dirección debe primar el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	La mayoría de información se encuentra en comites de alta dirección pero no se encuentra documentado	
e.	La alta dirección debe asegurarse de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.	75,0	Esta implementado, sin embargo, el documento requiere ajuste		
f.	La alta dirección debe comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requerimientos del sistema de gestión de la calidad	75,0	Esta implementado, sin embargo, el documento requiere ajuste		
g.	La alta dirección debe asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
h.	La alta dirección debe estar comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la efectividad del sistema de gestión de la calidad.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
ii	La alta dirección debe promover la mejora.	75,0	Esta implementado, sin embargo, el documento requiere ajuste		
jj	La alta dirección debe apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
5.1.2.	ENFOQUE AL CLIENTE	37,5			
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
a.	La alta dirección debe asegurarse de que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requerimientos del cliente y los legales y regulatorios/reglamentarios aplicables.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La alta dirección debe asegurarse de que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La alta dirección debe asegurarse de que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	0,0	No está documentado ni está implementado	No hay encuesta de satisfacción del cliente ni análisis	

5.2	POLÍTICA	0,0			
5.2.1	ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	0,0			
a.	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que se proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requerimientos aplicables.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
5.2.2	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	0,0			
a.	La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La política de la calidad debe comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La política de la calidad debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	0,0	No está documentado ni está implementado		
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	8,3			
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	Socializado sin documentación	
a.	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requerimientos de esta Norma Internacional.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas/resultados previstas.	0,0	No está documentado ni está implementado		

c.	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.	0,0	No está documentado ni está implementado		
e.	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planean e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
6	PLANEACIÓN	22,1			
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	6,3			
6.1.1	Al planear el sistema de gestión de la calidad, la organización debe determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.	0,0			
a.	La organización debe asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe aumentar los efectos deseables.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La organización debe prevenir o reducir efectos no deseados.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La organización debe lograr la mejora.	0,0	No está documentado ni está implementado		
6.1.2	La organización debe planear	12,5			
a.	La organización debe planear las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe planear la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe evaluar la efectividad de estas acciones.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades debe ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.	0,0	No está documentado ni está implementado		

6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANEACIÓN PARA LOGRARLOS	10,0			
6.2.1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	0,0			
a.	Los objetivos de la calidad deben ser coherentes con la política de la calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	Los objetivos de la calidad deben ser medibles.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	Los objetivos de la calidad deben tener en cuenta los requerimientos aplicables.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	Los objetivos de la calidad deben ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.	0,0	No está documentado ni está implementado		
e.	Los objetivos de la calidad deben ser objeto de seguimiento.	0,0	No está documentado ni está implementado		
f.	Los objetivos de la calidad deben comunicarse.	0,0	No está documentado ni está implementado		
g.	Los objetivos de la calidad deben actualizarse, según corresponda.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
6.2.2	Al planear cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:	20,0			
a.	La organización debe determinar qué se va a hacer.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe determinar qué recursos se requerirán.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La organización debe determinar quién será responsable	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La organización debe determinar cuándo se finalizará;	0,0	No está documentado ni está implementado		
e.	La organización debe determinar cómo se evaluarán los resultados.	0,0	No está documentado ni está implementado		

6.3	PLANEACIÓN DE LOS CAMBIOS	50,0			
	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad estos cambios se debe llevar a cabo de manera planeada (véase 4.4).	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
a.	La organización debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe considerar la integridad del sistema de gestión de calidad.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La organización debe considerar la disponibilidad de recursos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
d.	La organización debe considerar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
7	APOYO	31,9			
7.1.	RECURSOS	47,2			
7.1.1	GENERALIDADES	50,0			
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
a.	La organización debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe considerar qué se necesita obtener de los proveedores externos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
7.1.2	PERSONAS	50,0			
	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
7.1.3	INFRAESTRUCTURA	50,0			
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	50,0			
	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.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		

7.1.5	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	50,0			
7.1.5.1	GENERALIDADES	50,0			
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y confiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requerimientos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
a.	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe asegurarse de que se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
7.1.5.2	RASTREABILIDAD/TRAZABILIDAD DE LAS	50,0			
a.	El equipo de medición debe calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	El equipo de medición debe identificarse para determinar su estado.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	El equipo de medición debe protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
7.1.6	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	33,3			
	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	Estos conocimientos debe mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	0,0	No está documentado ni está implementado		

7.2	COMPETENCIA	50,0			
a.	La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y efectividad del sistema de gestión de calidad.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La organización debe cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la efectividad de las acciones tomadas.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
d.	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	12,5			
a.	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de los objetivos de la calidad pertinentes	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de su contribución a la efectividad del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de la calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
7.4	COMUNICACIÓN	50,0			
a.	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, que incluyan qué comunicar.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, que incluyan cuándo comunicar.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, que incluyan a quién comunicar.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		

d.	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, que cómo comunicar.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
e.	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, quién comunica.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	0,0			
7.5.1	GENERALIDADES	0,0			
a.	El sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir la información documentada requerida por esta Norma Internacional.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	El sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir la información documentada que la organización determina como necesaria para la efectividad del sistema de gestión de calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
7.5.2	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	0,0			
a.	Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que la identificación y descripción sea apropiado.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que el formato sea apropiado.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación sea apropiado.	0,0	No está documentado ni está implementado		
7.5.3	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	0,0			
7.5.3.1	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar.	0,0			
a.	Se debe asegurar que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	Se debe asegurar que la información documentada esté protegida adecuadamente.	0,0	No está documentado ni está implementado		
7.5.3.2	Para el control de la información documentada	0,0			
a.	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar la distribución, acceso, recuperación y uso.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar el almacenamiento y conservación, incluida la conservación de la legibilidad	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar el control de cambios.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar la conservación y disposición.	0,0	No está documentado ni está implementado		

8	OPERACIÓN	34,6			
8.1	PLANEACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	50,0			
	La organización debe planear, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requerimientos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
a.	La organización debe determinar los requerimientos para los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe determinar el establecimiento de criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La organización debe determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requerimientos de los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
d.	La organización debe determinar la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
e.	La organización debe determinar los requerimientos para los productos y servicios la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La salida de esta planeación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La organización debe controlar los cambios planeados y revisar las consecuencias de los cambios no	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.2	REQUERIMIENTOS PARA LOS PRODUCTOS Y	18,8			
8.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	50,0			
a.	La comunicación con los clientes debe incluir proporcionar la información relativa a los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La comunicación con los clientes debe incluir tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La comunicación con los clientes debe incluir obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		

d.	La comunicación con los clientes debe incluir manipular o controlar la propiedad del cliente.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
e.	La comunicación con los clientes debe incluir establecer los requerimientos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.2.2	DETERMINACION DE LOS REQUERIMIENTOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	0,0			
	Cuando se determinan los requerimientos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que los requerimientos para los productos y servicios se definen.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Cuando se determinan los requerimientos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	0,0	No está documentado ni está implementado		
8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	25,0			
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requerimientos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	50,0			
a.	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requerimientos especificados por el cliente, incluyendo los requerimientos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requerimientos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requerimientos especificados por la organización.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
d.	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requerimientos legales y regulatorios/reglamentarios aplicables a los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
e.	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir las diferencias existentes entre los requerimientos del contrato o pedido y los expresados previamente.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		

8.2.3.2	LA ORGANIZACIÓN DEBE CONSERVAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	0,0			
a.	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable sobre los resultados de la revisión.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable sobre cualquier requerimiento nuevo para los productos y servicios.	0,0	No está documentado ni está implementado		
8.2.4	CAMBIOS EN LOS REQUERIMIENTOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	50,0			
	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requerimientos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requerimientos modificados.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y GENERALIDADES	25,0			
8.3.1	GENERALIDADES	50,0			
	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.3.2	PLANEACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	50,0			
a.	La organización debe considerar la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe considerar las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La organización debe considerar las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
d.	La organización debe considerar las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
e.	La organización debe considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
f.	La organización debe considerar la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		

g.	La organización debe considerar la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
h.	La organización debe considerar los requerimientos para la posterior provisión de productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
i.	La organización debe considerar el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
j.	La organización debe considerar la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requerimientos del diseño y desarrollo.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.3.3	ENTRADAS DE DISEÑOS Y DESARROLLOS	50,0			
	La organización debe determinar los requerimientos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
a.	La organización debe considerar los requerimientos funcionales y de desempeño.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	La organización debe considerar los requerimientos legales y regulatorios/reglamentarios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
d.	La organización debe considerar normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
e.	La organización debe considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	Las entradas debe ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades. Las entradas debe ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias debe resolverse.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		

	La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.3.4	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO	0,0			
a.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requerimientos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas / resultados del diseño y desarrollo cumplen los requerimientos de las entradas.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requerimientos para su aplicación especificada o uso previsto.	0,0	No está documentado ni está implementado		
e.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.	0,0	No está documentado ni está implementado		
f.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se conserva la información documentada de estas actividades.	0,0	No está documentado ni está implementado		
8.3.5	SALIDAS/RESULTADOS DEL DISEÑO Y	0,0			
a.	La organización debe asegurarse de que las salidas/resultados del diseño y desarrollo cumplen los requerimientos de las entradas.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe asegurarse de que las salidas/resultados del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La organización debe asegurarse de que las salidas/resultados del diseño y desarrollo incluye no hacen referencia a los requerimientos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, ya los criterios de aceptación.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La organización debe asegurarse de que las salidas/resultados del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	La organización debe conservar información documentada sobre las salidas/resultados del diseño y desarrollo.	0,0	No está documentado ni está implementado		

8.3.6	CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	0,0			
	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 requerimientos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
a.	La organización debe conservar la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe conservar la información documentada sobre los resultados de las revisiones.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La organización debe conservar la información documentada sobre la autorización de los cambios.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La organización debe conservar la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y	23,3			
8.4.1	GENERALIDADES	20,0			
	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requerimientos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
a.	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	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 requerimientos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	0,0	No está documentado ni está implementado		

8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL	0,0		
	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.	0,0	No está documentado ni está implementado	
a.	La organización debe asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado	
b.	La organización debe definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las	0,0	No está documentado ni está implementado	
c.	La organización debe tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requerimientos del cliente y los legales y regulatorios/reglamentarios aplicables; La efectividad de los controles aplicados por el proveedor externo.	0,0	No está documentado ni está implementado	
d.	La organización debe determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requerimientos.	0,0	No está documentado ni está implementado	
8.4.3	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES	50,0		
	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requerimientos antes de su comunicación al proveedor externo.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	
a.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requerimientos para los procesos, productos y servicios a proporcionar.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	
b.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requerimientos para la aprobación de productos y servicios. Métodos, procesos y equipos, La liberación de productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	
c.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requerimientos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	
d.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requerimientos para las interacciones del proveedor externo con la organización.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	
e.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requerimientos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	
f.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requerimientos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado	

8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	50,0			
8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA	50,0			
	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
a.	Las condiciones controladas debe incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de información documentada.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	Las condiciones controladas debe incluir 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/resultados, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	Las condiciones controladas debe incluir el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
d.	Las condiciones controladas debe incluir la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
e.	Las condiciones controladas debe incluir la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planeados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas/resultados resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
f.	Las condiciones controladas debe incluir la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
g.	Las condiciones controladas debe incluir la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.5.2	IDENTIFICACIÓN Y	50,0			
	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas/resultados, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La organización debe identificar el estado de las salidas/resultados con respecto a los requerimientos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La organización debe controlar la identificación única de las salidas/resultados cuando la rastreabilidad/trazabilidad sea un requerimiento, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la rastreabilidad/trazabilidad.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		

8.5.3	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O	50,0			
	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.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	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.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	la organización debe informar 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, debe conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.5.4	CONSERVACION	50,0			
	La organización debe preservar las salidas/resultados durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requerimientos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	50,0			
	La organización debe cumplir los requerimientos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
a.	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requerimientos legales y regulatorios/reglamentarios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
b.	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
c.	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
d.	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requerimientos del cliente.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
e.	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		

8.5.6	CONTROL DE LOS CAMBIOS	50,0			
	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 requerimientos.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	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.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	50,0			
	La organización debe implementar las disposiciones planeadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requerimientos de los productos y servicios.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planeadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir rastreabilidad/trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	25,0			
8.7.1	La organización debe asegurarse de que las	50,0			
	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.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		
	La organización debe tratar las salidas/resultados no conformes de manera corrección; separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; información al cliente; obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	50,0	No está documentado, sin embargo, está implementado		

8.7.2	La organización debe conservar la información documentada.	0,0			
a.	La organización debe conservar la información documentada que describa la no conformidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe conservar la información documentada que describa las acciones tomadas.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La organización debe conservar la información documentada que describa todas las concesiones obtenidas.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La organización debe conservar la información documentada que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0,0			
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y	0,0			
9.1.1	GENERALIDADES	0,0			
a.	La organización debe determinar qué necesita seguimiento y medición.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La organización debe establecer cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La organización debe determinar cuándo se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	La organización debe evaluar el desempeño y la efectividad del sistema de gestión de calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	0,0	No está documentado ni está implementado		
9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	0,0			
	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	0,0	No está documentado ni está implementado		

9.1.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	0,0			
	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Los resultados del análisis debe utilizarse para evaluar la conformidad de los productos y servicios.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Los resultados del análisis debe utilizarse para evaluar el grado de satisfacción del cliente.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Los resultados del análisis debe utilizarse para evaluar el desempeño y la efectividad del sistema de gestión de calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Los resultados del análisis debe utilizarse para evaluar si lo planeado se ha implementado de forma eficaz.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Los resultados del análisis debe utilizarse para evaluar la efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Los resultados del análisis debe utilizarse para evaluar el desempeño de los proveedores externos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Los resultados del análisis debe utilizarse para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
9.2	AUDITORIA INTERNA	0,0			
9.2.1	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	0,0			
	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planeados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requerimientos propios de la organización para su sistema de gestión de calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planeados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requerimientos de esta Norma Internacional	0,0	No está documentado ni está implementado		
9.2.2	La organización debe planear, establecer, implementar y	0,0			
a.	La organización debe definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La organización debe asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	0,0	No está documentado ni está implementado		
e.	La organización debe realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	0,0	No está documentado ni está implementado		
f.	La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	0,0	No está documentado ni está implementado		

9.3	REVISIÓN POR DIRECCIÓN	0,0			
9.3.1	GENERALIDADES	0,0			
	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización a intervalos planeados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, efectividad y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.	0,0	No está documentado ni está implementado		
9.3.2	ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0,0			
a.	La revisión por la dirección debe planearse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La revisión por la dirección debe planearse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	La revisión por la dirección debe planearse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la efectividad del sistema de gestión de calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
d.	La revisión por la dirección debe planearse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la adecuación de los recursos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
e.	La revisión por la dirección debe planearse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	0,0	No está documentado ni está implementado		
f.	La revisión por la dirección debe planearse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre las oportunidades de mejora.	0,0	No está documentado ni está implementado		
9.3.2	RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0,0			
a.	Resultados de la revisión por la dirección debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	Resultados de la revisión por la dirección debe incluir las decisiones y acciones relacionadas cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	Resultados de la revisión por la dirección debe incluir las decisiones y acciones relacionadas las necesidades de recursos.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	0,0	No está documentado ni está implementado		

10	MEJORA	0,0			
10.1	GENERALIDADES	0,0			
	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requerimientos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	0,0	No está documentado ni está implementado		
a.	Las oportunidades de mejora debe incluir mejorar los productos y servicios para cumplirlos requerimientos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	Las oportunidades de mejora debe incluir corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.	0,0	No está documentado ni está implementado		
c.	Las oportunidades de mejora debe incluir mejorar el desempeño y la efectividad del sistema de gestión de calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	0,0			
10.2.1	cuando ocurra una no conformidad	0,0			
a.	La organización debe reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla.	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	La organización debe 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 la revisión y el análisis de la no conformidad	0,0	No está documentado ni está implementado		
	Las acciones correctivas debe ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	0,0	No está documentado ni está implementado		
10.2.2	La organización debe conservar información documentada	0,0			
a.	Evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente	0,0	No está documentado ni está implementado		
b.	Evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva.	0,0	No está documentado ni está implementado		
10.3	MEJORA CONTINUA	0,0			
	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión de calidad.	0,0	No está documentado ni está implementado		
	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas/resultados de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que debe considerarse como parte de la mejora continua.	0,0	No está documentado ni está implementado		

Anexo B. Caracterización de los procesos

	Caracterización de proceso de gestión gerencial					Fecha elaboración	30/10/2023
						Código	CR - OP - 001
						Página	1
						Versión	1
Objetivo	Garantizar la efectividad de medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de los estándares de calidad						
Alcance	Inicia con la supervisión de las actividades dentro de la empresa y termina con planes estratégico para la toma de decisiones						
Responsable	Gestión Gerencial						
Emisor	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Proceso destino		
Gerente	Mejorar el plan estratégico	P	Aprovechar las oportunidades de crecimiento evaluando así los objetivos y metas.	Asignación de recursos necesarios, financiamiento, tecnología o personal	Proceso de operación		
Gerente	Buena comunicación con el cliente	A	Responder de manera amable a las consultas y solicitudes del cliente, brindando un mejor servicio	Asignado atención al cliente	Proceso comercial		
Gerente	Mantener registro y documentación adecuado	H	Cumplir con los estándares para la mejora continua con seguimientos correctivos y preventivos	Mantener los registros de manera segura	Proceso Gerencial		
Gerente	Evaluar los procesos actuales	V	Identificar el desempeño y los procesos mas importantes, optimizando	Realización de seguimiento	Todo el proceso		
Requisitos	Control de registros Seguimiento y medición de mejoras Análisis de datos Planificación de estrategias						
Documentación	Procedimiento estratégicos Acción de mejoras-PR-GG-001 Documento evaluación de desempeño-FO-RH-004 Procedimiento, planificación y control de cambios-PR-PC-001 de roles y responsabilidades-MR-GG-003 de funciones-FO-RH-002					Matriz Manual	
Revisado por:						Aprobado por:	

	Caracterización de proceso gestión administrativas y financieras				Fecha elaboración	30/10/2023
					Código	CR - OP - 005
					Página	1
					Versión	1
Objetivos	Garantizar la sostenibilidad financiera de la empresa Mantener un control de los costos y gastos cumplimiento de las obligaciones fiscales y financieras					Asegurar el
Alcance	Inicia con la planificación con los recursos financieros y administrativos y termina con la toma de decisiones financieras y analisis de resultados.					
Responsable	Gestión Administrativas y Financieras					
Emisor	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Proceso destino	
Encargado de la gestión administrativas y financieras	Elaboración de presupuesto de los ingresos y gastos.	P	Registrar todos los gastos mensuales de la empresa, calcular el total de los ingresos y gastos que se genera en la organización	Asignación de elaborar los presupuestos de ingresos y gastos	Proceso Gestión administrativas y financiera	
Encargado de la gestión administrativas y financieras	Administrar el flujo efectivo	V	movimiento del dinero dentro de la gestión financiera de manera efectiva	Procedimiento administrativo de de flujo efectivo	Proceso Gestión administrativas y financiera	
Encargado de la gestión administrativas y financieras	Administrar los inventarios	H	Realización de seguimiento y registros de inventarios optims para satisfacer la demanda , tambien se implementa sistema de control de inventario	Procedimiento administrativo de inventarios	Proceso Gestión administrativas y financiera	
Encargado de la gestión administrativas y financieras	Estados de resultados	H	Presentar los estados financieros a las partes interesadas, cumplir tambien con las regulacuones y estandares contables.	Asignación de los estados de resultados	Proceso Gestión administrativas y financiera	
Requisitos	Gestión eficiente de los recursos realizando seguimiento de los ingresos y gastos					
Documentación	Documento de las partes interesada-MR-GG-001 Procedimiento de acciones de mejora-PR-GG-001 Ordenes de compras-FO-CP-001					
Revisado por:			Aprobado por:			

	Caracterización de proceso gestión de compras				Fecha elaboración	30/10/2023
					Código	CR - OP - 006
					Página	1
					Versión	1
Objetivo	Asegurar que la organización tengan los productos necesarios para un mejor funcionamiento dentro de la empresa considerando el precio mas bajo posible.					
Alcance	Inicia con la compra de bienes y servicios que necesita la empresa y termina en realizar los pedidos					
Responsable	Gestión de Compras					
Emisor	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Proceso destino	
Encargado de la gestión de compra	Identificar las necesidades de compras	P	Determinar que productos requiere la empresa en este momento	Productos necesarios en la organización	Proceso Gestión de Compras	
Encargado de la gestión de compra	Buscar proveedores	H	Evaluar los proveedores a través de una investigación para encontrar proveedores disponibles	Asignación de búsqueda de proveedores	Proceso Gestión de Compras	
Encargado de la gestión de compra	Solicitar cotizaciones y negociar precios	H	Contratar a los proveedores por telefono o correo electronico , establecer tambien un plazo claro para que los proveedores envíen sus cotizaciones	Envío de cotizaciones	Proveedores	
Encargado de la gestión de compra	Realizar y generar la orden de compra	H	Generar la orden de compra utilizando formato estandar .	Confirmar los precios dados por los proveedore	Proveedores	
Encargado de la gestión de compra	Realizar pago	A	Realizar el pago con las instrucciones que proporciona el proveedor	Adquización de los productos	Proveedores	
Requisitos	Negociar contartos y acuerdos con los proveedores seleccionados					
Documentación	Ordenes de compra - FO-CP-001					
Revisado por:			Aprobado por:			

	Caracterización de proceso gestión comercial				Fecha elaboración	30/10/2023
					Código	CR - OP - 007
					Página	1
					Versión	1
Objetivos	Mantener fidelización a los usuarios existentes Establecer relaciones comerciales solidas Incrementar las ventas captando nuevos clientes					
Alcance	Comienza con estrategias de marketing, ventas y atención al cliente y termina en aumentar las ventas y mejorar la rentabilidad.					
Responsable	Gestión Comercial					
Emisor	Entrada	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Proceso destino	
Encargado de la gestión comercial	Identificar los usuarios potenciales	P	Realización de encuestas o entrevista a los usuarios actuales	Se identifica los clientes que muestran interes en el servicio	Proceso gestión comercial	
Encargado de la gestión comercial	Negociar condiciones y precios a los usuarios	H	Comparar los precios y establecer reunión con el cliente.	Asignación de precio	Cliente	
Encargado de la gestión comercial	Formalizar la venta a través de acuerdos	H	Contrato de venta de condiciones acordados, obteniendo la firma de cliente y entregar el servicio acordado	Acuerdo con el cliente	Cliente	
Encargado de la gestión comercial	Realizar seguimiento posventa y soporte al cliente	A	Mantener comunicación con el usuario y resolver cualquier problema o duda que pueda surgir	Asignación de seguimiento posventa	Cliente	
Requisitos	Habilidad de negociaciones y capacidad de mantener realciones comerciales					
Documentación	Planilla de quejas y reclamos-PL-CO-002 Encuesta satisfacción del cliente-ES-CO-001 Procedimiento de no conformidad-PR-CA-003					
Revisado por:			Aprobado por:			

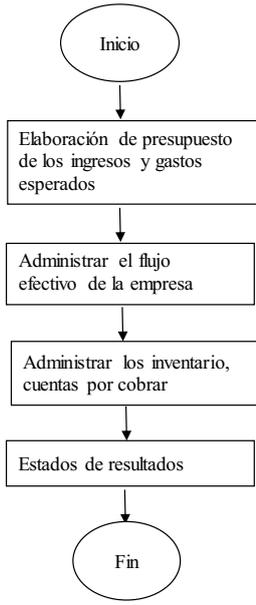
Anexo D. Formatos del personal

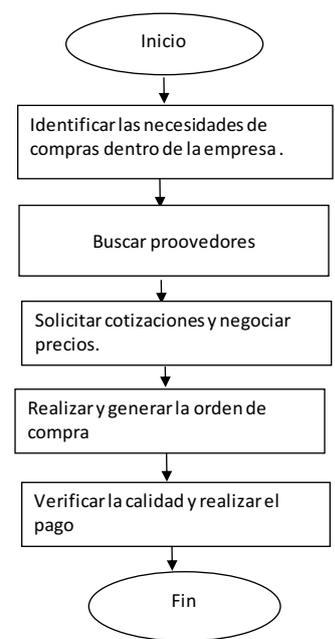
	Entrevista			Fecha elaboración	30/10/2023								
				Código	FO - RH -003								
				Página	1								
				Versión	1								
Nombre del entrevistador													
Cargo al que aspira													
Objetivo general del cargo													
Información personal del aspirante													
Nombre y apellidos completos:													
Lugar y fechas de nacimiento :													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Año</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">MM</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">DD</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%;">Edad:</td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>						Año		MM		DD		Edad:	
Año		MM		DD		Edad:							
Estado civil: Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/>													
Dirección de residencia													
Barrio:													
Ciudad o Municipio:													
Teléfono:													
Celular:													
Nivel académico													
Nivel de educación requerido													
Requisitos													
Bachiller													
Técnica													
Tecnológica													
Universitaria													
Especialización													
Maestría													
Describe brevemente que lo motivo a escoger dichos estudios y/o carrera:													
Información laboral													
Empresa donde laboro													
Tiempo que laboro													
Puesto ocupado													
Información complementaria													
Información de la empresa anterior													
¿Por qué considera que debe ser elegido?													
Describa sus fortalezas y debilidades													
¿Qué proyectos tiene a futuro?													
¿Qué expectativas tiene la empresa?													
Elaboro													
Aprobó													
Ciudad elaboración													
Fecha aprobación													

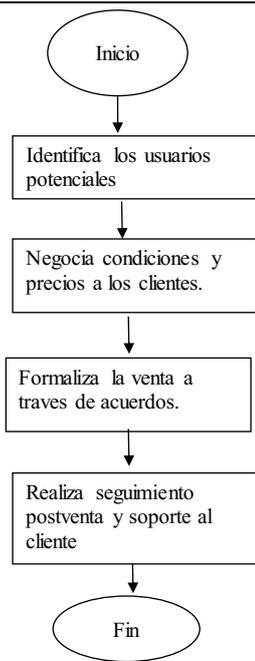
	<h2>Acta de entrega de puesto</h2>		Fecha elaboración	30/10/2023
			Código	FO - RH -004
			Página	1
			Versión	1
1. Información general				
Nombre y apellido del servidor que entrega:				
Identificación:				
Cargo que desempeña:				
2. Motivo de entrega				
Traslado de puesto por movilidad		Encargo de funciones		
Terminación de encargo		Reubicación		
Desvinculación ó retiro		Separación de cargo		
Fecha inicio de labores	(aa/mm/dd)	Fecha de terminación de labores	(aa/mm/dd)	
3. Descripción de la entrega				
4. Informe detallado de actividades y recursos utilizados				

Anexo E. Procedimientos

		Procedimiento Gestión Gerencial				Fecha elaboración	30/10/2023
						Código	PR - OP -001
						Página	1
						Versión	1
1. DESCRIPCIÓN	Encargado de la coordinación de la empresa						
2. GENERALIDADES	Dirige y controla las actividades de la empresa, mejorando el rendimiento, implementando prácticas correctas cumpliendo con las funciones específicas en cada área.						
3. OBJETIVO	Garantizar la efectividad de medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de los estándares de calidad						
4. ALCANCE	Inicia con la supervisión de las actividades dentro de la empresa y termina con planes estratégico para la toma de decisiones						
FLUJO GRAMA	<pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> Dirigir[Dirigir las areas de la empresa] Dirigir --> Supervisar[Supervisar las operaciones, que cumplan con sus] Supervisar --> Decision{¿Hay anomalías en la organización?} Decision -- Si --> Analizar[Analizar la situación de las actividades a desarrollar] Decision -- No --> Fin((Fin)) </pre>						
6. FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	$\%Satisfacción = \text{Valor promedio total valoración positiva} \times 100$			Encargado de Aseguramiento de la calidad:	Gerente Gerencial		
	Fuente de información :	Registros de la evaluación de desempeño del proceso		Escala:	Porcentaje		
6. INDICADORES	72%	TIPO DE INDICADOR:	Indicador de gestión	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	
					0-50	51-80	
						SATISFACTORIO	
						81-100	
7. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES	El desempeño para la gestión de gerencia tiene como indicador del 72% que es aceptable porque cumple con supervisar las actividades de la empresa pero se debe gestionar las estrategias y mejora continua dentro de la organización como monitorear el rendimiento, identificar las oportunidades etc.						
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO		REVISÓ:	APROBÓ:		
1	20/10/2023	Mejora continua en planificar estrategias					

 Procedimiento de proceso gestión administrativa y financiera		Fecha elaboración	30/10/2023				
		Código	PR - OP -005				
		Página	1				
		Versión	1				
1. DESCRIPCIÓN	Gestionar las actividades relacionadas con las finanzas, administración de recursos y contabilidad de la empresa						
2. GENERALIDADES	Contabilidad de registros que surgen en las transacciones, presupuesto de la planificación respecto a los seguimientos y elaboración de proyección financiera con análisis de costos y rentabilidad, gestión de cuentas y pagos del manejo de las facturas, cobros, pagos de clientes etc..., cumplimiento legal de obligaciones fiscales.						
3. OBJETIVOS	Garantizar la sostenibilidad financiera de la empresa Mantener un control de los costos y gastos Asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y financieras						
4. ALCANCE	Inicia con la planificación con los recursos financieros y administrativos y termina con la toma de decisiones financieras y análisis de resultados.						
FLUJO GRAMA	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Elaboración de presupuesto de los ingresos y gastos esperados] A --> B[Administrar el flujo efectivo de la empresa] B --> C[Administrar los inventario, cuentas por cobrar] C --> D[Estados de resultados] D --> Fin([Fin]) </pre>						
6. FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	$\% \text{Satisfacción} = \text{Valor promedio total valoración positiva} \times 100$		Encargado de Aseguramiento de la calidad: Gerente Gerencial				
	Fuente de información :	Registros de la evaluación de desempeño del proceso	Escala: Porcentaje				
INDICADORES	64%	TIPO DE INDICADOR :	Indicador de gestión	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
			0-50	51-80	81-100		
7.DESCRIPCIÓN DE INDICADORES	En este proceso su desempeño fue de 64% lo que satisfactorio, ya que, cumple con la elaboración de estados administrativos y financieros						
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO		REVISÓ:	APROBÓ:		
1	20/10/2023						

	Procedimiento de proceso gestión de compras			Fecha elaboración	30/10/2023						
				Código	PR - OP -006						
				Página	1						
				Versión	1						
1. DESCRIPCIÓN	este proceso esta involucrado a la realización de transacción comercial, por lo que implica controlar las actividades relacionadas con la adquisición de bienes o servicios a través de la cadena suministro.										
2. GENERALIDADES	Identifica los proveedores, control de inventarios, seguimiento de pedidos y negociación de contratos										
3. OBJETIVOS	Asegurar que la organización tengan los productos necesarios para un mejor funcionamiento dentro de la empresa considerando el precio mas bajo posible.										
4. ALCANCE	Inicia con la compra de bienes y servicios que necesita la empresa y termina en realizar los pedidos										
5. Flujograma	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Identificar las necesidades de compras dentro de la empresa.] A --> B[Buscar proveedores] B --> C[Solicitar cotizaciones y negociar precios.] C --> D[Realizar y generar la orden de compra] D --> E[Verificar la calidad y realizar el pago] E --> Fin([Fin]) </pre>										
6. FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	$\% \text{Satisfacción} = \text{Valor promedio total valoración positiva} \times 100$			Encargado de Aseguramiento de la calidad:	Gerente Gerencial						
	Fuente de información :	Registros de la evaluación de desempeño del proceso		Escala:	Porcentaje						
6. INDICADORES	64%	TIPO DE INDICADOR :	Indicador de gestión	RANGO DE GESTIÓN:	<table border="1"> <tr> <td>CRÍTICO</td> <td>ACEPTABLE</td> <td>SATISFACTORIO</td> </tr> <tr> <td>0-50</td> <td style="background-color: yellow;">51-80</td> <td>81-100</td> </tr> </table>	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	0-50	51-80	81-100
	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO								
0-50	51-80	81-100									
7. DESCRIPCIÓN DE INDICADORES	El desempeño de compras fue satisfactorio con un 64%, porque brinda adquisiciones de bienes que necesita la empresa.										
CONTROL DE CAMBIOS											
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:							
1	28/10/2023										

		Procedimiento de proceso gestión de compras				Fecha elaboración		30/10/2023	
						Código		PR - OP -007	
						Página		1	
						Versión		1	
1. DESCRIPCIÓN		Encargado de la venta del servicio que provee la empresa y así mismo promoverlas							
2. GENERALIDADES		Mantiene una buena comunicación con los clientes constantes brindando soporte y busca de oportunidades desarrolla estrategias de marketing para promocionar el servicio mejorando las ventas, contacta potenciales clientes para ofrecer el servicio de la empresa.							
3. OBJETIVOS		Mantener fidelización a los usuarios existentes Establecer relaciones comerciales sólidas Incrementar las ventas captando nuevos clientes							
4. ALCANCE		Comienza con estrategias de marketing, ventas y atención al cliente y termina en aumentar las ventas y mejorar la rentabilidad							
5. FLUJO GRAMA		 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Identifica los usuarios potenciales] A --> B[Negocia condiciones y precios a los clientes.] B --> C[Formaliza la venta a través de acuerdos.] C --> D[Realiza seguimiento postventa y soporte al cliente] D --> Fin([Fin]) </pre>							
6. FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		$\%Satisfacción = \text{Valor promedio total valoración positiva} \times 100$				Encargado de Aseguramiento de la calidad: Gerente Gerencial			
		Fuente de información :		Registros de la evaluación de desempeño del proceso		Escala:		Porcentaje	
6. INDICADORES		56%	TIPO DE INDICADOR :	Indicador de gestión	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO 0-50	ACEPTABLE 51-80	SATISFACTORIO 81-100	
7. DESCRIPCIÓN DE INDICADORES		En la gestión comercial su desempeño fue aceptable con 56%, cumple con su funciones pero deben desarrollar estrategias de marketing para ser más competentes.							
CONTROL DE CAMBIOS									
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			REVISÓ:	APROBÓ:			
1	20/10/2023	Analizar el mercado para identificar tendencias							

Anexo F. Instructivos

	INSTRUCTIVO DE COMO SE UTILIZA LA PAGINA GNOSTIKA PARA ENTREGA DE RESULTADOS	Fecha elaboración	30/10/2023
		Código	IN - OP -002
		Página	1
		Versión	1
Entrega de resultados	Paso a paso		
1.9 Para la entrega de resultados el paciente debe ingresar a la página de GNOSTIKA (gnostika.co) y dar clic en el botón “Solicitar Resultados”.			
			
2.9 Estando allí el paciente, debe leer atentamente las instrucciones.			
			

3.9 Instrucciones:

A.9 Clic en “Solicitud Resultados”.

**Solicitud
Resultados**

B.9 Debe seleccionar el tipo de identificación del paciente.

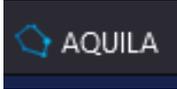
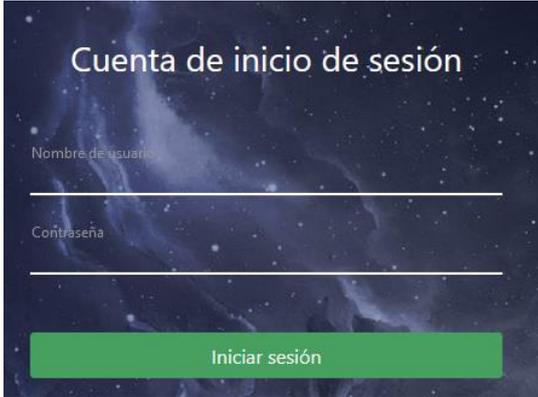
C.9 Digitar el número de documento

D.9 Digitar la clave (es el mismo número de documento).

E.9 Y clic en “Entrar”.

4.9 Dentro el paciente puede visualizar sus imágenes y descargar sus informes.

Elaboro		Aprobó	
Reviso		Fecha de aprobación	

	INSTRUCTIVO DE COMO SE UTILIZA LA PAGINA GNOSTIKA PARA ASISTENCIAL (Envió a lectura)	Fecha elaboración	30/10/2023
Código		IN - OP -003	
Página		1	
Versión		1	
Asistencial (Envió a lectura)	Paso a paso		
1.9 Abrir el sistema por medio navegador por defecto encontrará la página anclada en un marcador o ingresando al enlace gnostika.hiruko.com.co.			
			
2.9 Identificarse como usuario del sistema con las credenciales asignadas.			
			
3.9 Luego debe dirigirse al módulo asistencial y seleccionar el paciente en atención.			
			
4.9 De ser requerido es posible escanear y adjuntar documentos de: <ul style="list-style-type: none"> AHistoria Clínica. BEstudios anteriores. CConsentimiento informado. 			

5.9 Luego de ser tomadas las imágenes pueden verificar la conexión del servidor PACS con el flujo del paciente en el sistema AQUILA.

6.9 Finalizado la verificación y diligenciamiento de los últimos datos, dar clic en (Enviar a lectura) y el flujo pasará al departamento de Lectura.

Elaboro		Aprobó	
Reviso		Fecha de aprobación	

Anexo G. Formatos varios

		Evaluación de desempeño			Fecha elaboración	30/10/2023
					Código	FO - RH - 005
					Página	1
					Versión	1
Nombre:		Cargo:				
Apellidos:		Cedula:				
Fecha de ingreso:		Fecha de calificación:				
Nombre del evaluador:		Cargo jefe inmediato:				
Tipo de evaluación						
Periodo de prueba	<input type="checkbox"/>	Periodico	<input type="checkbox"/>			
Copetencias a evaluar	Calificacion					
	Debo mejorar	Aceptable	Regular	Bien	Muy bien	
	1	2	3	4	5	
Comunicación						
La informacion compartida es de forma efectiva y asertiva						
Escuchar y respeta las opiniones de las demas personas						
Presta atencion a la hoas de comunicarse						
Cuando se comunica de forma escrita se expresa correctamente						
Expresa su punto de vista de forma respetuosa						
Trabajo en equipo						
Contribuye de manera activa en el equipo						
Brinda inspiracion, motivacion y direccion al equipo						
Divulga su conocimiento, habilidades y experiencias con el equipo						
Trasmite el reconocimiento por los logros obtenidos con los del equipo						
Resolucion de problemas						
Recopila datos de diversas fuentes antes de tomar una decision						
Centra su atencion en los aspectos fundamentales del problema						
Tiene flexibilidad y disposicion de cambio ante las situaciones						
Analiza las consecuencias antes de tomar alguna decision						
Mantiene la serenidad en situaciones dificiles						
Mejora continua						
Es capaz de trabajar con nuevos procesos y tareas						
Es receptivo a las iseas de las demas personas						
Activamente busca enfoques innovadores para llevar las tareas						
Se esfuerza por innovar y aportar ideas						
Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus areas de oportunidad						
Organización y administracion del tiempo						
Tiene capacidad de establecer prioridades a sus tareas						
Realiza los proyectos asignados de manera eficaz y dentro de los tiempos designados						
Optimiza el uso de los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades						
Enfoque en el cliente						
Cultiva relaciones a largo plazo con los clientes, ganandose su confianza y manteniendolas						
Busca garantizar la satisfaccion del cliente al proporcionar un servicio de alta calidad						
Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes						
Comprende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas						
El cliente lo considera una figura confiable						
Pensamiento estrategico						
Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo						
Fija metas y define prioridades para alcanzarlas						
Posee una perspectiva a largo plazo y busca activamente oportunidades de crecimiento						
Orienta las desiciones y acciones estrategicas en la mision, vision y valores de la empresa						
Enfoque a resultados						
Identifica y aprovecha las oportunidades						
Mantiene elevados niveles de rendimiento						
Demuestra un compromiso hacia el logro de metas						
Comentarios finales:						
Firma del evaluador						

	Plantilla de quejas y reclamos		Fecha elaboración	30/10/2023	
			Código	PL - CO - 001	
			Página	1	
			Versión	1	
Información del cliente					
Nombre del cliente		Teléfono de contacto			
Dirección		E-mail			
Desea formular (Marque con una x)					
Queja	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/>	Sugerencias	<input type="checkbox"/>
En calidad de (Marque con una x)					
Cliente externo	<input type="checkbox"/>	Cliente interno	<input type="checkbox"/>	Otro (Proveedor, etc.)	<input type="checkbox"/>
Motivos de la queja/reclamo/sugerencia					
Fecha del reclamo		Firma del cliente			
Nombre del receptor		Firma del receptor			
Información de la queja/reclamo/sugerencias					
Presunta causa					
Primera respuesta como acción correctiva					
Personas que aplican la acción correctiva					
Seguimiento de la acción correctiva					
Solución					
Cierre del caso					
Pasos para evitar que se repita el problema					
Responsable		Firma del responsable			

	Acta de reunion		Fecha elaboración	30/10/2023	
			Código	FO - GG - 002	
			Página	1	
			Versión	1	
Fecha de la Reunión		Numero de Acta			
Hora de inicio		Hora de finalización			
Área		Lugar de Reunión			
Objetivo de la Reunión					
Responsable del acta		Firma del Responsable			
PARTICIPANTES					
No.	Nombre	Cargo	Teléfono	Firma	
TEMAS TRATADOS					
DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
REVISIÓN DE COMPROMISOS ANTERIORES					
No.	Actividades	Responsable	Fecha Limite	Cumplido	
				Si	No
1					
2					
3					
4					
5					
CONCLUSIONES					
PLAN DE ACCIÓN					
Los participantes firman y se comprometen a realizar las siguientes actividades descritas					
Actividades	Responsable	Fecha Limite	Firma		
Documentos					
Próxima Reunión	Fecha		Observaciones		
	Lugar				
	Hora				
Elaboro		Aprobó			
Ciudad de elaboración		Fecha de aprobación			

Anexos H. Auditoría interna

	Reporte de auditoria		Fecha elaboración	30/10/2023
			Código	FO - GG -003
			Página	1
			Versión	1
Fecha de la Auditoria	Hora de inicio	Hora de finalización	Tipo de Auditoria	
Departamento		Proceso		
No. de auditados		Nombre de los auditados		
Responsable del área				
Actividades a auditar				
ASPECTOS DE LA AUDITORIA				
Nombre de la auditoria				
Objetivo de la auditoria				
Alcance de la Auditoria				
Criterios de la Auditoria				
Documentos de Referencia				
GRUPO AUDITOR				
Auditor líder	Nombre/Apellidos		Firma	
1	Nombre/Apellidos		Firma	
2	Nombre/Apellidos		Firma	
3	Nombre/Apellidos		Firma	
No conformidades halladas	Puntos débiles	Puntos fuertes	Procesos que se afectan	
Observaciones generales				
Oportunidades de mejora				
Conclusiones				
Auditor		Firma del auditor		
Elaboro		Aprobó		
Reviso		Fecha de aprobación		

	Apertura o cierre de auditoria			Fecha elaboración	30/10/2023
				Código	FO - GG - 005
				Página	1
				Versión	1
Fecha _____	Hora inicio _____				
Lugar _____	Hora finalización _____				
DETALLES DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN					
Reunión de				Proceso	
Apertura		Cierre			
Objetivo de la auditoria					
Alcancé de la auditoria					
Métodos y procedimientos para la auditoria					
Nombre auditor principal			Firma auditor líder		
No.	Auditores	Firma	Auditados	Firma	
Observaciones					
Elaboro			Aprobó		
Reviso			Fecha de aprobación		

	<h2>Plan de auditoria</h2>			Fecha elaboración	30/10/2023
				Código	FO - GG - 004
				Página	1
				Versión	1
Fecha _____				Hora inicio _____	
Lugar _____				Hora finalización _____	
DETALLES DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN					
Reunión de				Proceso	
Apertura		Cierre			
Objetivo de la auditoria					
Alcancé de la auditoria					
Métodos y procedimientos para la auditoria					
Nombre auditor principal				Firma auditor líder	
No.	Audidores	Firma	Auditados	Firma	
Observaciones					
Elaboro			Aprobó		
Reviso			Fecha de aprobación		

Anexo I. De no conformidades y acciones correctivas

	Accion de mejora			Fecha elaboració	30/10/2023
				Código	FO - GG - 006
				Página	1
				Versión	1
Equipo de gestión para el plan de mejoramiento					
Nombre		Rol		Firma	
Descripción de la acción correctiva o mejora					
Beneficios					
Plan de acción					
Item					
1					
2					
3					
4					
5					
Verificación y seguimiento					
Fecha	Resultado			Verificado por	
La acción fue eficaz:		Si	No	Fecha de cierre:	