

PROPUESTA DE APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL CON
BASE EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 14001: 2015 EN LA EMPRESA
TRANSPORTES PERALONSO LTDA

LEIDY CAROLINA MARIN
JULIAN ANDRES GELVEZ

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION HSEQ
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2017

PROPUESTA DE APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL CON
BASE EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 14001: 2015 EN LA EMPRESA
TRANSPORTES PERALONSO LTDA

LEIDY CAROLINA MARIN
C.C 1.090.380.858
JULIAN ANDRES GELVEZ
C.C 1090.375.455

Trabajo de grado como requisito para optar el título de
Especialista en Sistemas Integrados de Gestión - HSEQ

Director
OSWALDO MEDAGLIA ZAPATA
Mg. Ingeniero

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN - HSEQ
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2017

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Pamplona, 17 de Enero de 2017

DEDICATORIA

Dedicamos de manera especial a nuestra maravillosa familia, quienes siempre han creído en nosotros, brindándonos amor, respaldo y comprensión, a ellos por inculcarnos siempre el deseo de superación y triunfo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darnos la salud necesaria para el cumplimiento de nuestros proyectos, a la Universidad de Pamplona, directivos y profesores por brindarnos su conocimiento para lograr nuestro objetivo en esta formación académica.

RESUMEN

Los sistemas de gestión se establecen en una organización para lograr niveles altos en la satisfacción del cliente, incrementar la productividad, mejorar la eficiencia en los procesos y lograr un mayor reconocimiento en el sector.

Teniendo en cuenta que TRANSPORTES PERALONSO LTDA, no tiene implementado un sistema de gestión y busca mejorar el servicio que presta a la comunidad para lograr la satisfacción de cada uno de sus clientes, lograr que la realización de sus procesos no tengan un impacto ambiental y adaptarse a los constantes cambios de un entorno cada vez más globalizado, lo cual hace que el mercado sea más exigente.

Este proyecto de grado realiza un diagnóstico para poder realizar una oportuna implementación de un sistema integrado basado en las normas ISO 9001: 2015 y 14001 en la empresa TRANSPORTES PERALONSO LTDA, dedicada al servicio de transporte Público colectivo de pasajeros por carretera y de transporte de encomiendas fundada hace más de 50 años con sede en la ciudad de Cúcuta y en los diferentes municipios del departamento de Norte de Santander.

Gracias a este diagnóstico la alta gerencia de TRANSPORTES PERALONSO LTDA, logro evidenciar las falencias y fortalezas que posee la organización para lograr la implementación del sistema integrado.

PALABRAS CLAVE: sistema integrado, proceso, diagnostico.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. OBJETIVOS	13
1.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
2. MATERIALES Y MÉTODOS	14
2.1 MATERIALES	14
2.2 CRONOGRAMA	14
2.3 METODOLOGÍA	15
2.4 DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROCESO	15
2.4.1 Paso 1	15
2.4.2 Paso 2	15
2.4.3 Paso 3	16
2.5 PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	49
2.6 DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN UTILIZADOS EN LA EMPRESA TRANSPORTES PERALONSO LTDA.	50
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
3.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	51
3.1.1 Análisis del diagnostico de la Norma ISO 9001:2015	51
3.1.2 Análisis del diagnostico de la Norma ISO 14001:2015	52

3.2 RESULTADO DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	53
3.3 RESULTADO DE LAS MEJORAS	55
3.4 RESULTADO DE LOS INDICADORES	57
4. CONCLUSIONES	61
5. RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Diagnóstico inicial - Norma ISO 9001:2015 - Empresa Transportes Peralonso	16
Cuadro 2. Diagnóstico inicial - Norma ISO 14001:2015 - Empresa Transportes Peralonso	34
Cuadro 3. Resumen del Diagnóstico inicial - Norma ISO 9001:2015 - Empresa Transportes Peralonso	51
Cuadro 4. Resumen del Diagnóstico inicial - Norma ISO 14001:2015 - Empresa Transportes Peralonso	52
Cuadro 5. Análisis de documentación del SIG- Empresa Transportes Peralonso	55
Cuadro 6. Indicadores de Gestión, Transportes Peralonso	57
Cuadro 7. Fichas Indicadores, Transportes Peralonso	58

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Resumen del Diagnóstico inicial - Norma ISO 9001:2015 - Empresa Transportes Peralonso Ltda.	52
Gráfica 2. Resumen del Diagnóstico inicial - Norma ISO 14001:2015 - Empresa Transportes Peralonso Ltda.	53

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Mapa de Procesos - Empresa Transportes Peralonso	54

INTRODUCCIÓN

Las exigencias de los clientes del sector del transporte de pasajeros por carretera son altas en cuanto a seguridad y calidad. Debido a los requerimientos de este mercado, la competencia y la necesidad de la empresa transportes Peralonso Ltda., por sobresalir en el cumplimiento de su actividad económica, se hace necesario prestar servicios con altos niveles de calidad que le permitan potencializar sus ventajas competitivas para abarcar cada día mayor parte del mercado y aumentar la rentabilidad.

En el área de transporte público se han aumentado las quejas relacionadas con problemática de la contaminación del medio ambiente por la poca revisión del parque automotor que presta éste servicio, especialmente en la emisión continua de gases que perjudica el contexto de las ciudades capitales donde se movilizan constantemente, por eso la Norma ISO 14001 en la empresa busca que la ejecución de los procesos respeten las leyes ambientales nacionales y protejan el medio ambiente. Al mismo tiempo la Norma ISO 9001 en el manejo de la gestión de calidad busca que el proceso misional en la prestación del servicio de transporte de pasajeros sea lo más óptimo posible, donde se preste un servicio amable, cálido y humano con todos los clientes de éste servicio aplicado a la empresa transportes Peralonso.

El presente trabajo da apoyo a la empresa principalmente en la elaboración de un diagnóstico inicial del estado actual de la misma, para analizar en qué medida su funcionamiento cotidiano se ajusta a los requisitos de cada una de las normas de Gestión de calidad (SGC) y Gestión Ambiental (SGA) para una posible implementación de un sistema de gestión integral.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar propuesta de aplicación de un sistema de gestión integral con base en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015 en la empresa transportes Peralonso Ltda.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar el diagnóstico inicial al proceso de transporte de pasajeros y encomiendas de la organización, dando así cumplimiento normativo legal de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Identificar el mapa de procesos en la empresa de Transportes Peralonso Ltda, para el transporte de pasajeros.

Definir los indicadores de gestión en los procesos que son requeridos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 MATERIALES

El presente trabajo se desarrolló en la empresa Transportes Peralonso Ltda., con domicilio en el Municipio de San José de Cúcuta, Departamento Norte de Santander.

Para la elaboración del diagnóstico en la empresa se realizaron entrevistas con los empleados operativos y administrativos, se realizaron reuniones con el Gerente de la empresa y el Subgerente, quien nos suministró acceso a la documentación de la empresa, tales documentos como: planillas de viaje de los vehículos, hojas de vida de los conductores y personal administrativo, hoja de vida del parque automotor de la empresa, los cuales sirvieron como referencia para el desarrollo del trabajo.

2.2 CRONOGRAMA

Semana 1:

- Reunión con el gerente de la empresa para comunicarle la propuesta sobre la realización del diagnóstico para una posible aplicación del sistema integrado de gestión basados en la normas ISO 9001: 2015- 14001: 2015.
- Conocimiento de la empresa, sus diferentes áreas y sedes.

Semana 2:

- Reuniones con los directivos de la empresa y demás trabajadores de las diferentes áreas.

Semana 3:

- Realización de la matriz de requisitos correspondiente a la norma ISO 9001: 2015- ISO 14001: 2015.

Semana 4:

- Recolección de datos para el diligenciamiento de las matrices según la información aportada por el personal de la empresa y directivos de la misma.

Semana 5:

- Realización final del diagnóstico. Entregable.

2.3 METODOLOGÍA

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados; se ejecutaran las siguientes actividades:

2.4 DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROCESO

Para realizar el diagnóstico inicial, de la empresa TRANSPORTES PERALONSO LTDA, se determinaron varios pasos consecutivos, estos fueron la base fundamental para cumplir con el objetivo principal durante el desarrollo del trabajo, dichos criterios fueron analizadas en conjunto con la Alta dirección, coordinamos una reunión con la Señora RAQUEL PAREDES BAUTISTA Gerente y representante legal nos brindó información junto con los empleados de las diferentes dependencias.

Para ello realizamos una matriz de requisitos por cada Norma (ISO 9001 – ISO 14001), para saber con qué documentación cuenta y en qué estado se encuentra la empresa, determinando los siguientes pasos:

2.4.1 Paso 1. Este paso consistió en la reunión sostenida con la Alta Dirección, escuchamos las necesidades que requería la empresa por parte de la Gerente, presentó nuestra propuesta de trabajo y posteriormente fue aprobada, se establecieron los parámetros y alcance del diagnóstico del sistema integrado de gestión.

2.4.2 Paso 2. Nos dirigimos a cada dependencia de la empresa y recolectamos información de cada uno de los trabajadores, (administrativos y operativos). Donde

nos especificaron las funciones de cada uno, las actividades que realizan y los formatos que diligencian.

2.4.3 Paso 3. Nos dirigimos a la terminal de transporte de Cúcuta, donde se encuentra la casilla de despacho, el contacto directo con los clientes y los conductores, realizamos una breve inspección al parque automotor de la empresa, para verificar el tipo de vehículos que prestan el servicio.

Una vez recolectado todos los datos, procedemos a diligenciar el cuadro de requisitos de las normas ISO 9001:2015.

En la norma ISO 9001:2015 consideramos los siguientes ítems de resultado:

- Estado: Hay evidencia – No hay evidencia – Documentado
- Calificación: depende de del estado. No Hay evidencia: (0), Hay evidencia: (1), Documentado: (2).

Cuadro 1. Diagnóstico inicial - Norma ISO 9001:2015 - Empresa Transportes Peralonso

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4,1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	Cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito	NO HAY EVIDENCIA	0
				Que afectan su capacidad para lograr los resultados de su gestión de la calidad.	NO HAY EVIDENCIA	0
4,2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
				los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4,3	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	Límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión de la calidad para establecer su alcance	NO HAY EVIDENCIA	0
		EL ALCANCE	CONSIDERAR	las cuestiones externas e internas indicadas en 4,1	NO HAY EVIDENCIA	0
				requisitos de las partes interesadas	NO HAY EVIDENCIA	0
				productos y servicios de la organización	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
4,4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	LA ORGANIZACIÓN	ESTABL ECER, IMPL EN T A R, M A N T E N E R Y M E J O R A R C O N T I N U A M E N T E	determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				determinar la secuencia e interacción de estos procesos	NO HAY EVIDENCIA	0
				Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				manejar los riesgos y oportunidades de acuerdo al requisito 6,1	NO HAY EVIDENCIA	0
				evaluar los procesos	NO HAY EVIDENCIA	0
				mejorar los procesos	NO HAY EVIDENCIA	0
TOTAL CAPITULO 4						6
CAPITULO 5 LIDERAZGO					ESTADO	CALIFICACION
5,1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	LA ALTA DIRECCION	DEM O S T R A R L I D E R A Z G O Y C O M P R O M I S O	asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
				asegurándose 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	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				asegurándose de la integración	NO HAY	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
				de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización	EVIDENCIA	
				promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	NO HAY EVIDENCIA	0
				asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos	NO HAY EVIDENCIA	0
				comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				promoviendo la mejora	NO HAY EVIDENCIA	0
				apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad	NO HAY EVIDENCIA	0
5,1,2	ENFOQUE AL CLIENTE	LA ALTA DIRECCION	DEMOSTRAR LIDERAZGO Y COMPROMISO	se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				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	NO HAY EVIDENCIA	0
				se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
5,2	POLITICA	LA ALTA DIRECCION	ESTABL ECER, IMPLEMENTAR, MANTENER UNA POLITIC	Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica	NO HAY EVIDENCIA	0
				Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
				Incluya el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
			A DE CALIDAD	Contenga el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
			COMUNICAR	Estar disponible y mantenerse como información documentada	NO HAY EVIDENCIA	0
				Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	NO HAY EVIDENCIA	0
				Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según incumba	NO HAY EVIDENCIA	0
5,3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	LA ALTA DIRECCIÓN	ASIGNAR LA RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	NO HAY EVIDENCIA	0
				Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas	NO HAY EVIDENCIA	0
				Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora	NO HAY EVIDENCIA	0
				Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo	NO HAY EVIDENCIA	0
				TOTAL CAPITULO 5		
CAPITULO 6 PLANIFICACION					ESTADO	CALIFICACION
6,1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	LA ORGANIZACIÓN	CONSIDERAR	Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.	NO HAY EVIDENCIA	0
				Aumentar los efectos deseables	NO HAY EVIDENCIA	0
				prevenir o reducir los efectos no deseados	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				lograr la mejora	NO HAY EVIDENCIA	0
			PLANIFICAR	acciones para abordar riesgos	NO HAY EVIDENCIA	0
				integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC y evaluar la eficacia de estas acciones	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
6,2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS	LA ORGANIZACIÓN	ESTABL ECER OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Ser afines con la política de la calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
				Ser medibles	NO HAY EVIDENCIA	0
				Considerar los requisitos aplicables	NO HAY EVIDENCIA	0
				Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	NO HAY EVIDENCIA	0
				Ser objeto de seguimiento	NO HAY EVIDENCIA	0
				Ser comunicados	NO HAY EVIDENCIA	0
				Actualizarse, según convenga	NO HAY EVIDENCIA	0
			DETERMINAR	que se va hacer	NO HAY EVIDENCIA	0
				que recursos se requerirán	NO HAY EVIDENCIA	0
				quien será responsable	NO HAY EVIDENCIA	0
6,3	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	LA ORGANIZACIÓN	CONSIDERAR	el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	NO HAY EVIDENCIA	0
				la integridad del sgc	NO HAY EVIDENCIA	0
				la disponibilidad de recursos	NO HAY EVIDENCIA	0
				la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
TOTAL CAPITULO 6						3
CAPITULO 7APOYO					ESTADO	CALIFICACION
7,1	RECURSOS	LA ORGANIZACIÓN	CONSIDERAR	Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				que se necesita obtener de los proveedores externos	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
	PERSONAS	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR Y PROPORCIONA	las personas necesarias para la implementación eficaz de un SGC	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
			R			
	INFRAESTRUCTURA	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR, PROPORCIONAR Y MANTENER	edificios y servicios asociados	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				equipos, incluyendo hardware y software	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				recursos de transporte	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				tecnologías de la información y comunicación	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR, PROPORCIONAR Y MANTENER	sociales(no discriminatorios, ambiente tranquilo, libre de conflictos)	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Psicológicos (reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones)	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				físicos (temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido)	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	LA ORGANIZACIÓN	ASEGURARSE	son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas	NO HAY EVIDENCIA	0
				se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	fuentes internas	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				fuentes externas	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
7,2	COMPETENCIA	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR, ASEGURARSE	Establecer la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Se tiene que asegurar de que las personas sean competentes, puedes basarte en su educación, formación o experiencia laboral	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Cuando se puedan aplicar las tomas de acciones necesarias para adquirir la competencia necesaria y así poder realizar la evaluación de la eficiencia de	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
				acciones llevadas a cabo Se debe conservar la información de forma documentada, para contar con la evidencia si en algún momento es requerida	NO HAY EVIDENCIA	0
7,3	TOMA DE CONCIENCIA	LA ORGANIZACIÓN	ASEGURARSE	la política de la calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
				los objetivos de la calidad pertinente	NO HAY EVIDENCIA	0
				La contribución de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, se incluyen los beneficios de mejorar el desempeño	NO HAY EVIDENCIA	0
				Lo que implica incumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
7,4	COMUNICACIÓN	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	que comunicar	NO HAY EVIDENCIA	0
				cuando comunicar	NO HAY EVIDENCIA	0
				a quien comunicar	NO HAY EVIDENCIA	0
				como comunicar	NO HAY EVIDENCIA	0
				quien comunica	NO HAY EVIDENCIA	0
7,5	INFORMACION DOCUMENTADA	EL SISTEMA DE GESTIÓN	INCLUIR	la información documentada requerida por esta Norma Internacional	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	LA ORGANIZACIÓN	ASEGURARSE	La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Que la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	NO HAY EVIDENCIA	0
				Que el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	NO HAY EVIDENCIA	0
CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	LA INFORMACION	CONTR OLAR , ASEGURARSE		Que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Que esté protegida adecuadamente (por ejemplo,	HAY EVIDENCIA	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015							
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO		
					ESTADO	CALIFICACIÓN	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
	DA			contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).	PARCIAL		
		LA ORGANIZACIÓN	ABORDAR	Distribución, acceso, recuperación y uso	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Control de cambios (por ejemplo, control de versión)	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Conservación y disposición.	NO HAY EVIDENCIA	0	
		LA ORGANIZACIÓN	IDENTIFICAR Y CONTROLAR	La información documentada de origen externo conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
TOTAL CAPITULO 7							21
CAPITULO 8 OPERACIÓN					ESTADO	CALIFICACION	
8,1	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	LA ORGANIZACIÓN	PLANIFICAR, IMPLEMENTAR Y CONTROLAR	Los procesos necesarios, para cumplir los requisitos para la provisión de los productos y servicios.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
8,2	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	CLIENTES	INCLUIR	proporcionar la información relativa a los productos y servicios	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
				Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
				Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y/o servicios	NO HAY EVIDENCIA	0	
	DETERMINACION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	LA ORGANIZACIÓN	ASEGURARSE	Cualquier requisito legal y reglamentario	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
				Aquellos necesarios por la organización	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
				La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
	REVISION DE LOS REQUISITOS PARA LOS	LA ORGANIZACIÓN	ASEGURARSE	De que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
	PRODUCTOS Y SERVICIOS	LA ORGANIZACIÓN	LLEVAR	Los requisitos especificados por el clientes, incluyendo los requisitos para actividades de entrega y las posteriores a la misma	NO HAY EVIDENCIA	0
				Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificados o previsto.	NO HAY EVIDENCIA	0
				los requisitos especificados por la organización	NO HAY EVIDENCIA	0
				los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	NO HAY EVIDENCIA	0
		LA ORGANIZACIÓN	CONFIRMAR	los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
8,3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	LA ORGANIZACIÓN	ESTABL ECER, IMPL EM EN T A R Y M A N T E N E R	Un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios	NO HAY EVIDENCIA	0
		LA ORGANIZACIÓN	CONSIDERAR	La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;	NO HAY EVIDENCIA	0
				las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	0
				Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;	NO HAY EVIDENCIA	0
				La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;	NO HAY EVIDENCIA	0
				La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
				Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios; el nivel de control del proceso y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes	NO HAY EVIDENCIA	0
	ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
		LA ORGANIZACIÓN	CONSIDERAR	los requisitos funcionales y de desempeño;	NO HAY EVIDENCIA	0
				La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Los requisitos legales y reglamentarios	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	NO HAY EVIDENCIA	0
	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO	LA ORGANIZACIÓN	APLICAR	Se definen los resultados a lograr;		0
				Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Se conserva la información documentada de estas actividades.	NO HAY EVIDENCIA	0
				SALIDAS DEL	LA	ASEGU

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015							
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO		
					ESTADO	CALIFICACIÓN	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
	DISEÑO Y DESARROLLO	ORGANIZACIÓN	RARSE	entradas	EVIDENCIA PARCIAL		
				Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
	CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	LA ORGANIZACIÓN	IDENTIFICAR, REVISAR Y CONTROLAR	Los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	NO HAY EVIDENCIA	0	
				CONSEVAR	Los cambios del diseño y desarrollo;	NO HAY EVIDENCIA	0
					Los resultados de las revisiones;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
					La autorización de los cambios;	NO HAY EVIDENCIA	0
			Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	NO HAY EVIDENCIA	0		
8,4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	LA ORGANIZACIÓN	ASEGURARSE	Los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	NO HAY EVIDENCIA	0	
				DETERMINAR	Los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente	NO HAY EVIDENCIA	0
					Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización	NO HAY EVIDENCIA	0
					Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;	NO HAY EVIDENCIA	0
					Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un	HAY EVIDENCIA	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
				proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	PARCIAL	
				Criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos	NO HAY EVIDENCIA	0
	TIPOS Y ALCANCE DE CONTROL	LA ORGANIZACIÓN	ASEGURARSE	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.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
			DEFINIR	Los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes	NO HAY EVIDENCIA	0
			ASEGURARSE	De la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.	NO HAY EVIDENCIA	0
	INFORMACION PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	LA ORGANIZACIÓN	COMUNICAR	Los procesos, productos y servicios a proporcionar;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas	NO HAY EVIDENCIA	0
				Las interacciones del proveedor externo con la organización;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	NO HAY EVIDENCIA	0
8,5	PRODUCCION	LA	IMPLEM	La producción y provisión del	HAY	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
	N Y PROVISION DEL SERVICIO	ORGANIZACIÓN	ENTAR	servicio bajo condiciones controladas.	EVIDENCIA PARCIAL	
	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD		UTILIZAR	Los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			IDENTIFICAR	El estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			CONTROLAR	La identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	NO HAY EVIDENCIA	0
	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS		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.	NO HAY EVIDENCIA	0
			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.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
	PRESERVACION		PRESEVAR	Las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA		CUMPLIR	Los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			CONSIDERAR	Los requisitos legales y reglamentarios;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;	NO HAY EVIDENCIA	0
			La naturaleza, el uso y la vida útil	NO HAY	0	

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
				prevista de sus productos y servicios;	EVIDENCIA	
				Los requisitos del cliente;	NO HAY EVIDENCIA	0
				La retroalimentación del cliente.	NO HAY EVIDENCIA	0
	CONTROL DE LOS CAMBIOS	LA ORGANIZACIÓN	REVISAR Y CONTROLAR	Los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	NO HAY EVIDENCIA	0
			CONSEVAR	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.	NO HAY EVIDENCIA	0
8,6	LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	LA ORGANIZACIÓN	IMPLEMENTAR	Las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	NO HAY EVIDENCIA	0
			CONSEVAR	La información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
8,7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	LA ORGANIZACIÓN	ASEGURARSE	De que las salidas que no sean conformes con susrequisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	NO HAY EVIDENCIA	0
			TOMAR	las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios	NO HAY EVIDENCIA	0
			TRATAR	Corrección;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Información al cliente;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	NO HAY EVIDENCIA	0
			CONSEVAR	Describe la no conformidad;	NO HAY EVIDENCIA	0
Describe las acciones tomadas;	NO HAY	0				

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
					EVIDENCIA	
				Describa todas las concesiones obtenidas;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	NO HAY EVIDENCIA	0
TOTAL CAPITULO 8						29
CAPITULO 9 EVALUACION Y DESEMPEÑO					ESTADO	CALIFICACION
9,1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	Qué necesita seguimiento y medición	NO HAY EVIDENCIA	0
				Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	LA ORGANIZACIÓN	REALIZAR	El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
				conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados	NO HAY EVIDENCIA	0
	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	LA ORGANIZACIÓN	ANALIZAR Y EVALUAR	El seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información	NO HAY EVIDENCIA	0
				La conformidad de los productos y servicios;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				El grado de satisfacción del cliente;	NO HAY EVIDENCIA	0
				El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;	NO HAY EVIDENCIA	0
				La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				El desempeño de los proveedores externos;	NO HAY EVIDENCIA	0
	La necesidad de mejoras en el	NO HAY	0			

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
				sistema de gestión de la calidad.	EVIDENCIA	
9,2	AUDITORÍA INTERNA	LA ORGANIZACIÓN	LLEVAR	A cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGC	NO HAY EVIDENCIA	0
			PLANIFICAR, ESTABLECER, IMPLEMENTAR Y MANTENER	Uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas	NO HAY EVIDENCIA	0
			DEFINIR	Los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;	NO HAY EVIDENCIA	0
			SELECCIONAR	Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;	NO HAY EVIDENCIA	0
			ASEGURARSE	Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;	NO HAY EVIDENCIA	0
			REALIZAR	Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;	NO HAY EVIDENCIA	0
			CONSERVAR	Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	NO HAY EVIDENCIA	0
9,3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	LA ALTA DIRECCIÓN	REVISAR	El sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.	NO HAY EVIDENCIA	0
	ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	LA DIRECCIÓN	PLANIFICAR Y LLEVAR	El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	NO HAY EVIDENCIA	0
				Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;	NO HAY EVIDENCIA	0
				La información sobre el	NO HAY	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
				desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición;	EVIDENCIA	
				La adecuación de los recursos;	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	NO HAY EVIDENCIA	0
				Las oportunidades de mejora.	NO HAY EVIDENCIA	0
	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	LA DIRECCIÓN	INCLUIR	las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora;	NO HAY EVIDENCIA	0
				las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad	NO HAY EVIDENCIA	0
				Las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos.	NO HAY EVIDENCIA	0
TOTAL CAPITULO 9						6
CAPITULO 10 MEJORA					ESTADO	CALIFICACION
10.1	GENERALIDADES	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR Y SELECCIONAR	Las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	NO HAY EVIDENCIA	0
10,2	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	LA ORGANIZACIÓN	REACCIONAR	Ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) Tomar acciones para controlarla y corregirla. 2) Hacer frente a las consecuencias	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			EVALUAR	La necesidad de acciones para eliminar las causas de la no	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 9001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACIÓN
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
				conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) La revisión y el análisis de la no conformidad. 2) La determinación de las causas de la no conformidad. 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.		
			IMPLEMENTAR	cualquier acción necesaria;	NO HAY EVIDENCIA	0
			REVISAR	La eficacia de cualquier acción correctiva tomada;	NO HAY EVIDENCIA	0
			ACTUALIZAR	Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.	NO HAY EVIDENCIA	0
			HACER	Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.	NO HAY EVIDENCIA	0
			CONSEJAR	Información documentada como evidencia de: * Los resultados de cualquier acción correctiva. * la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
10.3	MEJORA CONTINUA	LA ORGANIZACIÓN	MEJORAR	Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	NO HAY EVIDENCIA	0
			CONSIDERAR	Los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.	NO HAY EVIDENCIA	0
TOTAL CAPITULO 10						2

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente seguimos con el diligenciamiento del cuadro de Requisitos de la norma ISO 14001:2015 en la empresa Transportes Peralonso Ltda., mostrándonos el siguiente resultado:

Cuadro 2. Diagnóstico inicial - Norma ISO 14001:2015 - Empresa Transportes Peralonso

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
					ESTADO	CALIFICACION
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION						
4,1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	Cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				que afectan su capacidad para lograr los resultados de su gestión ambiental	NO HAY EVIDENCIA	0
4,2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Ambiental	NO HAY EVIDENCIA	0
				Las necesidades y expectativas de las partes interesadas	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Cuáles de esas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
4,3	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	LA ORGANIZACIÓN	DETERMINAR	Los límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión Ambiental para establecer su alcance	NO HAY EVIDENCIA	0
			CONSIDERAR	Las cuestiones externas e internas	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Los requisitos legales y otros requisitos	DOCUMENTADO	2
				Unidades, funciones y límites físicos de la organización	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Sus actividades, productos y servicios	DOCUMENTADO	2
				La autoridad y capacidad para ejercer control e influencia	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
		EL ALCANCE	INCLUIR	En el SGA las Actividades, productos y servicios de la organización	NO HAY EVIDENCIA	0
			MANTENER	Información documentada	NO HAY EVIDENCIA	0
			ESTAR	Disponible para las partes interesadas	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
4,4	SISTEMA DE GESTION	LA ORGANIZACIÓN	ESTABLECER	Un SGA donde incluya los procesos necesarios y sus	HAY EVIDENCIA	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015							
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO		
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION	
	AMBIENTAL	NIZACION		interacciones de acuerdo con los requisitos de ISO 14001	PARCIAL		
			IMPLEMENTAR	Un SGA donde incluya los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de ISO 14001	NO HAY EVIDENCIA	0	
			MANTENER	Un SGA donde incluya los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de ISO 14001	NO HAY EVIDENCIA	0	
			MEJORAR	Un SGA donde incluya los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de ISO 14001	NO HAY EVIDENCIA	0	
			CONSIDERAR	El Conocimiento del contexto de la organización y necesidades y expectativas de las partes interesadas	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
TOTAL CAPITULO 4							9
CAPITULO 5 LIDERAZGO					ESTADO	CALIFICACION	
5,1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	LA ALTA DIRECCION	DEMOSTRAR	Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: a. Asumiendo responsabilidad y rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGA;	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: b. Estableciendo la política y objetivos ambientales	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: c. Integrando requisitos del Sistema de Gestión Ambiental en los procesos de negocio de la organización	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: d. Disponibilidad de recursos necesarios del SGA	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión	NO HAY EVIDENCIA	0	

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
				Ambiental: e. Comunicando la importancia de una gestión ambiental eficaz		
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: f. Logrando los resultados previstos	NO HAY EVIDENCIA	0
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: g. dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: h. Promoviendo la mejora continua	NO HAY EVIDENCIA	0
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: i. Apoyando otros roles pertinentes de la dirección para mostrar liderazgo en sus áreas de responsabilidad.	NO HAY EVIDENCIA	0
5.2	LIDERAZGO Y COMPROMISO	LA ALTA DIRECCION	ESTABLECER IMPLEMENTAR MANTENER	Una política ambiental con un alcance definido de su sistema de gestión ambiental que: a. Sea apropiada al propósito y contexto de la organización, incluida la naturaleza, magnitud, e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.	NO HAY EVIDENCIA	0
				Una política ambiental con un alcance definido de su sistema de gestión ambiental que: b. Sea marco de referencia para los objetivos ambientales	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Una política ambiental con un alcance definido de su sistema de gestión ambiental que: c. Comprometida con la protección del medio ambiente, incluida la preservación de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
				Una política ambiental con un alcance definido de su sistema de gestión ambiental que: d. Comprometida con el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Una política ambiental con un alcance definido de su sistema de gestión ambiental que: e. Comprometida con la mejora continua para mejorar el desempeño ambiental	NO HAY EVIDENCIA	0
		LA POLITICA AMBIENTAL	MANTENERSE	Información documentada	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			COMUNICARSE	Dentro de la organización	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			ESTAR	Disponible para las partes interesadas	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
5,3	ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	LA ALTA DIRECCION	ASEGURARSE	Que se asignen y se comuniquen las responsabilidades y autoridades para los roles desde la organización	NO HAY EVIDENCIA	0
			ASIGNAR	Responsabilidad y autoridad a. Asegurar que el sistema de gestión ambiental es conforme a la norma	NO HAY EVIDENCIA	0
				Responsabilidad y autoridad b. Informar a la alta dirección del desempeño del sistema incluyendo su desempeño ambiental	NO HAY EVIDENCIA	0
TOTAL CAPITULO 5						6
CAPITULO 6 SOPORTE					ESTADO	CALIFICACION
6.1 (6.1.1)	Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Generalidades)	LA ORGANIZACIÓN	Establecer, Implementar, Mantener	Procesos necesarios para cumplir los requisitos del 6.1.1 a 6.1.4 (Abordar Riesgos y Oportunidades, Aspectos Ambientales, Requisitos legales, Planificación de acciones)	NO HAY EVIDENCIA	0
			Considerar	a. Las cuestiones externas e internas.	NO HAY EVIDENCIA	0
				b. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	HAY EVIDENCIA	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015								
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO			
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION		
				c. El alcance del SGA	PARCIAL NO HAY EVIDENCIA	0		
			Determinar	Los Riesgos y Oportunidades relacionados con sus: 1.Aspectos Ambientales	NO HAY EVIDENCIA	0		
				Los Riesgos y Oportunidades relacionados con sus: 2. Requisitos legales y otros requisitos	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1		
				Los Riesgos y Oportunidades relacionados con sus: 3. Cuestiones Internas y Externas y las necesidades y expectativas de las partes interesadas	NO HAY EVIDENCIA	0		
		Los Riesgos y Oportunidades	Asegurar	que el SGA puede lograr sus resultados previstos	NO HAY EVIDENCIA	0		
			prevenir o reducir	los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones Ambientales externas afecten a la Organización	NO HAY EVIDENCIA	0		
			Lograr	La mejora continua	NO HAY EVIDENCIA	0		
		LA ORGANIZACIÓN	Determinar	Las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1		
			Mantener	Información documentada de sus: 1. Riesgos y Oportunidades	NO HAY EVIDENCIA	0		
				Información documentada de sus: 2. Procesos necesarios especificados del el 6.1.1 al 6.1.4(Abordar Riesgos y Oportunidades, Aspectos Ambientales, Requisitos legales, Planificación de acciones)	NO HAY EVIDENCIA	0		
		6.1.2	Aspectos Ambientales	Organización	Determinar	Aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
						Aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios en los que puede influir	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
						Impactos ambientales asociados, desde la perspectiva de ciclo de vida	NO HAY EVIDENCIA	0
Tener en	Los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados,				NO HAY EVIDENCIA	0		

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
			Cuenta	y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados	NO HAY EVIDENCIA	0
				Las condiciones anormales y situaciones de emergencia razonablemente predecibles.		
			Determinar	Aspectos que puedan tener un impacto ambiental significativo mediante el uso de criterios establecidos	NO HAY EVIDENCIA	0
			Comunicar	Aspectos ambientales significativos a los demás niveles y funciones según corresponda	NO HAY EVIDENCIA	0
			Mantener	Información documentada: aspectos ambientales	NO HAY EVIDENCIA	0
				Información documentada: impactos ambientales significativos	NO HAY EVIDENCIA	0
				Información documentada: criterios usados para determinar los aspectos ambientales significativos y los aspectos ambientales significativos.	NO HAY EVIDENCIA	0
6.1.3	Requisitos Legales y Otros Requisitos	LA ORGANIZACIÓN	Determinar	Los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				Como los requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			Tener	Acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				en cuenta los requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore el SGA	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			Mantener	Información documentada: de los requisitos legales y otros requisitos.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
6.1.4	Planificación de Acciones	LA ORGANIZACIÓN	Planificar	La toma de acciones para abordar: 1. Aspectos Ambientales.	NO HAY EVIDENCIA	0
				La toma de acciones para abordar: 2. Requisitos Legales.	NO HAY EVIDENCIA	0
				La toma de acciones para abordar: 3. Riesgos y Oportunidades	NO HAY EVIDENCIA	0
				La manera de: 1. Integrar e Implementar las acciones en los procesos de SGA	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
				o en otros procesos de negocio. La manera de: 2. Evaluar la eficacia de estas acciones	NO HAY EVIDENCIA	0
			Considerar	*Opciones Tecnológicas.	NO HAY EVIDENCIA	0
				*Requisitos Financieros.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				*Requisitos Operacionales y de Negocio.	NO HAY EVIDENCIA	0
6.2.1	OBJETIVOS AMBIENTALES Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS	LA ORGANIZACION	Establecer	Objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la organización y sus requisitos legales y otros requisitos asociados, y considerando sus riesgos y oportunidades.	NO HAY EVIDENCIA	0
		LOS OBJETIVOS AMBIENTALES	Ser	a) coherentes con la política ambiental	NO HAY EVIDENCIA	0
				b) medibles (si es factible)	NO HAY EVIDENCIA	0
				c) objeto de seguimiento	NO HAY EVIDENCIA	0
			comunicar		NO HAY EVIDENCIA	0
		actualizarse	según corresponda	DOCUMENTADO	2	
LA ORGANIZACION	conservar	Información documentada sobre los objetivos ambientales	NO HAY EVIDENCIA	0		
6.2.2	PLANIFICACION DE ACCIONES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS AMBIENTALES	LA ORGANIZACION	Determinar	a) Que se va a hacer	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				b) Que recursos se requerirán	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				c) Quien será responsable	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
				d) Cuando se finalizará	NO HAY EVIDENCIA	0
				e) Como se evaluarán los	NO HAY	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
				resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para el logro de sus objetivos ambientales medibles	EVIDENCIA	
			Considerar	Como se pueden integrar las acciones para el logro de sus objetivos ambientales a los procesos de negocio a la organización.	NO HAY EVIDENCIA	0
TOTAL CAPITULO 6						14
CAPITULO 7 SOPORTE					ESTADO	CALIFICACION
7.1	RECURSOS	LA ORGANIZACIÓN	Determinar y Proporcionar	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGA.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
7.2	COMPETENCIA	LA ORGANIZACIÓN	Determinar	Las competencias necesarias de las personas que realizan trabajos bajo su control que afecten a su desempeño ambiental y capacidad para cumplir requisitos legales y otros requisitos	NO HAY EVIDENCIA	0
			Asegurarse	Que las personas sean competentes en educación , formación o experiencia apropiada	NO HAY EVIDENCIA	0
			Determinar	Las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
			Tomar Acciones	Cuando sea aplicable, para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	NO HAY EVIDENCIA	0
			Conservar	Información documentada apropiada (evidencia de la competencia)	NO HAY EVIDENCIA	0
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	LA ORGANIZACIÓN	Asegurarse	Que las personas que realizan trabajos bajo su control tomen conciencia de: a) La política ambiental	NO HAY EVIDENCIA	0
				Que las personas que realizan trabajos bajo su control tomen conciencia de: b) los aspectos ambientales significativos, impactos ambientales asociados a su trabajo,	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
				Que las personas que realizan trabajos bajo su control tomen conciencia de: c) su contribución a la eficacia del SGA (Incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental),	NO HAY EVIDENCIA	0
				Que las personas que realizan trabajos bajo su control tomen conciencia de: d) implicaciones de no satisfacer los requisitos del SGA (Incumplimiento de requisitos legales y otros requisitos)	NO HAY EVIDENCIA	0
7.4 (7.4.1)	GENERALIDAD (COMUNICACIÓN)	LA ORGANIZACIÓN	Establecer	Los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGA que incluyan: a) Que comunicar b) cuando comunicar, c) a quien comunicar y d) como comunicar	NO HAY EVIDENCIA	0
			Implementar		NO HAY EVIDENCIA	0
			Mantener		NO HAY EVIDENCIA	0
			Tener en cuenta	Sus requisitos legales y otros requisitos cuando establece sus procesos de comunicación	NO HAY EVIDENCIA	0
			Asegurarse	Que la información ambiental comunicada sea coherente con la información generada dentro del SGA y que sea fiable	NO HAY EVIDENCIA	0
			Responder	A las comunicaciones pertinentes sobre su SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
			Conservar	Información documentada como evidencia de sus comunicaciones, según corresponda	NO HAY EVIDENCIA	0
7.4.2	COMUNICACIÓN INTERNA	LA ORGANIZACIÓN	Comunicar internamente	a) La información pertinente con el SGA entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
			Asegurarse	b) Que sus procesos de comunicación permita que las personas que realizan trabajo bajo su control contribuyan a la mejora continua.	NO HAY EVIDENCIA	0
7.4.3	COMUNICACIÓN EXTERNA	LA ORGANIZACIÓN	Comunicar externa	Información pertinente al SGA, según se establezca en los procesos de comunicación de la	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
		ÓN	mente	organización según lo requiera sus requisitos legales y otros requisitos		
7.5 (7.5.1)	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	SGA	Incluir	a) La información documentada requerida por esta norma internacional (ISO 14001/2015)	NO HAY EVIDENCIA	0
				b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
7.5.2	CREACION Y ACTUALIZACIÓN	LA ORGANIZACIÓN	Asegurarse	Que al crear y actualizar la información documentada, lo siguiente sea apropiada: a) La identificación y descripción (título, autor, fecha de referencia),	NO HAY EVIDENCIA	0
				b) Sea apropiado el formato (idioma, versión del software y gráficos) y los medios de soporte (papel o electrónica),	NO HAY EVIDENCIA	0
				c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	NO HAY EVIDENCIA	0
7.5.3	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA (REQUIERIDA POR EL SGA Y POR LA NORMA)	(se debe) Controlar	Para asegurarse de que: a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite,	NO HAY EVIDENCIA	0
		LA ORGANIZACIÓN	Abordar	b) Esté protegida adecuadamente	NO HAY EVIDENCIA	0
		LA ORGANIZACIÓN	Abordar	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades según corresponda: Distribución acceso, recuperación y uso, almacenamiento y preservación (legibilidad), control de cambios, (eje cambio de	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015							
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO		
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION	
				versión, conservación y disposición.			
		LA INFORMACION DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO	(se debe) Determinar y Controlar	Según sea apropiado cuando la organización determine que esta (información) es necesaria para la planificación y operación del SGA.	NO HAY EVIDENCIA	0	
TOTAL CAPITULO 7							1
CAPITULO 8 OPERACIÓN					ESTADO	CALIFICACION	
8.1	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	LA ORGANIZACION	Establecer Implementar Controlar Mantener	Procesos para satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental	NO HAY EVIDENCIA	0	
			Implementar	Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Objetivos ambientales y planificación para controlarlos. Mediante: El establecimiento de criterios de operación para los procesos	NO HAY EVIDENCIA	0	
			Implementar	Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Objetivos ambientales y planificación para controlarlos. Mediante: La implementación del Control de los procesos de acuerdo a los criterios de operación.	NO HAY EVIDENCIA	0	
			Controlar	Cambios Planificados	NO HAY EVIDENCIA	0	
			Examinar	Las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar efectos adversos, cuando sea necesario	NO HAY EVIDENCIA	0	
			Asegurar	Que los procesos contratados externamente estén controlados o	NO HAY EVIDENCIA	0	

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
				que se tenga influencia sobre ellos.		
			Definir	El tipo y grado de Control o influencia que se va a aplicar a los procesos	NO HAY EVIDENCIA	0
			Establecer	Controles para asegurar que sus requisitos ambientales se aborden en el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.	NO HAY EVIDENCIA	0
			Determinar	Requisitos ambientales para la compra de productos y/o servicios.	NO HAY EVIDENCIA	0
			Comunicar	Requisitos ambientales a los proveedores externos incluidos los contratistas.	NO HAY EVIDENCIA	0
			Considerar	La necesidad de suministrar información de impactos ambientales potenciales significativos asociados con: - transporte o entrega. - Uso. - Tratamiento al fin de la vida útil. - Disposición final de sus productos o servicios.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			Mantener	Información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.	NO HAY EVIDENCIA	0
8.2	PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	LA ORGANIZACION	Establecer Implementar Mantener	Procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencias.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			Prepararse	Para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			Responder	A situaciones de emergencias reales.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			Tomar Acciones	Para prevenir o mitigar las consecuencias de las acciones de emergencia.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1
			Poner	A prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas cuando sea factible.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015							
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO		
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION	
			Evaluar Revisar	Periódicamente los procesos y acciones de respuesta planificadas en particular situaciones de emergencia o pruebas.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
			Proporcionar	Información y formación pertinente con relación a la preparación y respuesta ante emergencias según corresponda a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
			Mantener	Información documentada en la medida necesaria para tener la confianza que los procesos se han llevado a cabo de la manera planificada.	HAY EVIDENCIA PARCIAL	1	
TOTAL CAPITULO 8							9
CAPITULO 9 EVALUACION Y DESEMPEÑO					ESTADO	CALIFICACION	
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION	LA ORGANIZACION	Seguir Medir Analizar Evaluar	Su desempeño ambiental	NO HAY EVIDENCIA	0	
			Determinar	Que necesita seguimiento y medición	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Criterios para evaluar el desempeño ambiental y los indicadores apropiados	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Cuando hacer el seguimiento y la medición	NO HAY EVIDENCIA	0	
				Cuando analizar y evaluar los resultados	NO HAY EVIDENCIA	0	
			Asegurar	Mantenimiento de equipos de seguimiento y medición (calibrados o verificados)	NO HAY EVIDENCIA	0	
			Evaluar	Desempeño y eficacia del SGA	NO HAY EVIDENCIA	0	
			Comunicar	La información pertinente al desempeño ambiental (interna y externamente)	NO HAY EVIDENCIA	0	
Conservar	Información documentada como evidencia	NO HAY EVIDENCIA	0				
9.1.2	EVALUACION DEL	LA ORGANIZACION	Establecer	Los procesos necesario para evaluar el cumplimiento de	NO HAY EVIDENCIA	0	

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
	CUMPLIMIENTO	NIZACION	Implementar	requisitos		
			Mantener			
			Determinar	Frecuencia con que se evaluara el cumplimiento	NO HAY EVIDENCIA	0
			Evaluar	El cumplimiento de las acciones	NO HAY EVIDENCIA	0
			Mantener	El conocimiento y la comprensión del estado del cumplimiento	NO HAY EVIDENCIA	0
			Conservar	Información documentada como evidencia	NO HAY EVIDENCIA	0
9.2	AUDITORIA INTERNA	LA ORGANIZACION	Llevar	Auditorías internas al SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
9.2.2	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	LA ORGANIZACION	Establecer	Programas de auditoria interna que incluya A)Frecuencia	NO HAY EVIDENCIA	0
			Implementar	B) Métodos	NO HAY EVIDENCIA	0
			Mantener	C) Responsabilidades	NO HAY EVIDENCIA	0
			Tener en cuenta	La importancia ambiental de los procesos, los cambios y los resultados de la auditoria	NO HAY EVIDENCIA	0
			Definir	Criterios y alcance de las auditorias	NO HAY EVIDENCIA	0
			Seleccionar	Auditores y llevar a cabo auditorias	NO HAY EVIDENCIA	0
			Conservar	Información documentada como evidencia	NO HAY EVIDENCIA	0
9.3	REVISION POR LA DIRECCION	LA ALTA DIRECCION	Revisar	El SGA a intervalos planificados	NO HAY EVIDENCIA	0
		LA REVISION POR LA DIRECCION	Incluir	A) Estado de las revisiones previas	NO HAY EVIDENCIA	0
				B) Cambios en: 1.Cuestiones Internas y Externas del SGA 2.Necesidades y expectativas de las partes interesadas 3.Aspectos ambientales significativos 4.Riesgos y oportunidades	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
				C) Grado del logro de los objetivos	NO HAY EVIDENCIA	0
				D) Información sobre el desempeño ambiental que incluya: 1.No conformidades y acciones correctivas 2.Resultados de seguimiento y medición 3.Cumplimiento de requisitos 4.Resultados de auditorias	NO HAY EVIDENCIA	0
				E) Adecuación de los recursos	NO HAY EVIDENCIA	0
				F) Comunicaciones a partes interesadas (incluidas quejas)	NO HAY EVIDENCIA	0
				G) Oportunidades de mejora	NO HAY EVIDENCIA	0
		LAS SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Incluir	A) Conclusiones sobre el SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
				B) Decisiones sobre oportunidades de mejora	NO HAY EVIDENCIA	0
				C) Decisiones sobre cambios en el SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
				D) Acciones cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales	NO HAY EVIDENCIA	0
				E) Oportunidades de mejorar la integración del SGA a otros procesos	NO HAY EVIDENCIA	0
				F) Cualquier implicación para la dirección estratégica	NO HAY EVIDENCIA	0
		LA ORGANIZACIÓN	Conservar	Información documentada como evidencia	NO HAY EVIDENCIA	0
		TOTAL CAPITULO 9				
CAPITULO 10 MEJORA					ESTADO	CALIFICACION
10.1	MEJORA	LA ORGANIZACIÓN	Determinar	Oportunidades de mejora e implementar acciones para lograr los resultados del SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	LA ORGANIZACIÓN	Reaccionar	Ante la no conformidad y cuando sea aplicable: 1.Tomar acciones para controlarla y corregirla 2. Hacer frente a las consecuencias	NO HAY EVIDENCIA	0
			Evaluar	La necesidad de acciones para eliminar la no conformidad	NO HAY EVIDENCIA	0

MATRIZ DE REQUISITOS ISO 14001:2015						
NUMERAL	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	DIAGNOSTICO	
CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					ESTADO	CALIFICACION
				mediante: 1. La revisión de la no conformidad 2. Determinación de las causas de la no conformidad 3. Determinar si existen no conformidades similares		
			Implementar	Acciones necesarias	NO HAY EVIDENCIA	0
			Revisar	La eficacia de las acciones correctivas tomadas	NO HAY EVIDENCIA	0
			Hacer	Cambios al SGA	NO HAY EVIDENCIA	0
			Conservar	Información documentada como evidencia	NO HAY EVIDENCIA	0
10.3	MEJORA CONTINUA	LA ORGANIZACIÓN	Mejorar	Continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA para mejorar el desempeño		0
TOTAL CAPITULO 10						0

Fuente: Elaboración Propia.

2.5 PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La empresa Transportes Peralonso Ltda., no cuenta con mapa de procesos, se procede a la elaboración del mismo identificando los procesos; Misionales, estratégicos y de apoyo, con la colaboración de los directivos y personal de la empresa se identifican las actividades realizadas en el Transporte de mercancía y pasajeros.

Proceso misionales. Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos estratégicos. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos de apoyo. Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

2.6 DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN UTILIZADOS EN LA EMPRESA TRANSPORTES PERALONSO LTDA.

Los indicadores para medir el desempeño cualitativo y cuantitativo de cada uno de los procesos se definieron junto con la alta dirección para poder así aplicar correcciones y mejoras según el resultado en cada una de las actividades realizadas en la empresa TRANSPORTES PERALONSO LTDA.

Los objetivos de cada indicador son los siguientes:

- El comité del SIG, debe realizar semanalmente reuniones para registrar el seguimiento permanente del SIG.
- Cumplir con los requisitos legales al 100% para el buen funcionamiento de la empresa y evitar sanciones e inconvenientes para el desarrollo de las actividades.
- Satisfacer las necesidades de los clientes al 100%, para reducir las quejas y reclamos y prestar un excelente servicio a gusto de los usuarios.
- Capacitar al personal en las diferentes áreas de conocimiento y de su competencia laboral para lograr la mejor prestación del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes
- Se deben realizar revisiones mensuales a los certificados de revisión técnico mecánica y de gases al parque automotor de la empresa.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

3.1.1 Análisis del diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015. En el análisis del diagnóstico en la norma ISO 9001; 2015 se determinó que:

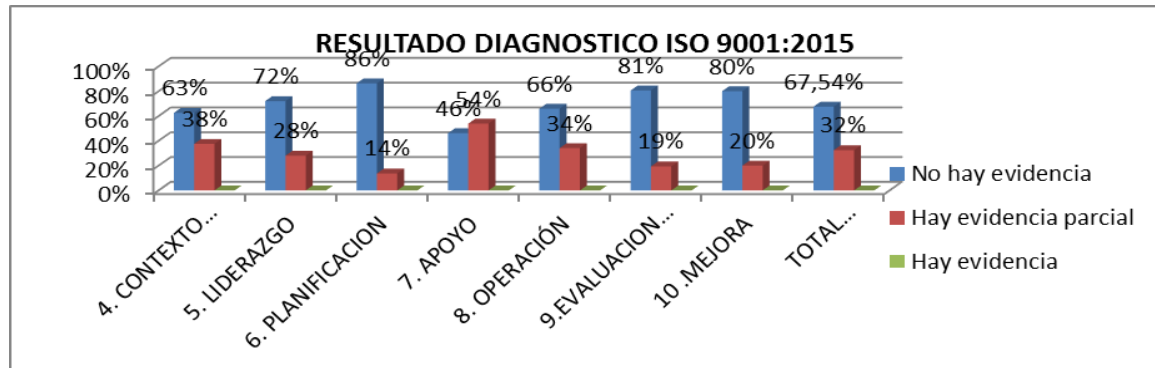
- No hay evidencia de un 67.54% en el cumplimiento de los requisitos de la norma
- Hay un 32% de evidencia parcial de los requisitos exigidos por la norma.
- Hay 0% de evidencia del sistema de gestión de calidad en la empresa.

Cuadro 3. Resumen del Diagnóstico inicial - Norma ISO 9001:2015 - Empresa Transportes Peralonso

RESULTADO DEL DIAGNOSTICO ISO 9001:2015								
CAPITULO	REQUISITOS	NO HAY EVIDENCIA	NO HAY EVIDENCIA %	HAY EVIDENCIA PARCIAL	HAY EVIDENCIA PARCIAL %	HAY EVIDENCIA	HAY EVIDENCIA %	CALIF. % ESPERADA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	16	10	63%	6	38%	0	0%	7%
5. LIDERAZGO	25	18	72%	7	28%	0%	0%	11%
6. PLANIFICACION	22	19	86%	3	14%	0%	0%	10%
7. APOYO	39	18	46%	21	54%	0%	0%	17%
8. OPERACIÓN	85	56	66%	29	34%	0%	0%	37%
9. EVALUACION Y DESEMPEÑO	31	25	81%	6	19%	0%	0%	14%
10. MEJORA	10	8	80%	2	20%	0%	0%	4%
TOTAL	228	154	67.54%	74	32%	0	0%	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica 1. Resumen del Diagnóstico inicial - Norma ISO 9001:2015 - Empresa Transportes Peralonso Ltda.



Fuente: Elaboración Propia.

3.1.2 Análisis del diagnóstico de la Norma ISO 14001:2015. En el análisis del diagnóstico en la norma ISO 14001; 2015 se determinó que:

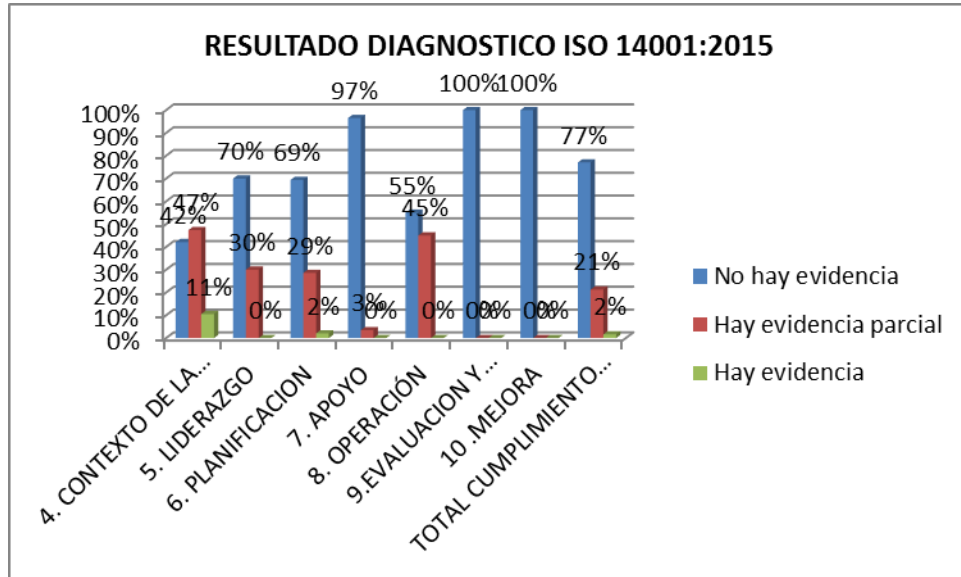
- No hay evidencia de un 77% en el cumplimiento de los requisitos de la norma
- Hay un 21% de evidencia parcial de los requisitos exigidos por la norma.
- Hay 2% de evidencia del sistema de gestión de calidad en la empresa.

Cuadro 4. Resumen del Diagnóstico inicial - Norma ISO 14001:2015 - Empresa Transportes Peralonso

RESULTADO DEL DIAGNOSTICO ISO 14001:2015								
CAPITULO	REQUISITOS	NO HAY EVIDENCIA	NO HAY EVIDENCIA %	HAY EVIDENCIA PARCIAL	HAY EVIDENCIA PARCIAL %	HAY EVIDENCIA	HAY EVIDENCIA %	CALIF. % ESPERADA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	19	8	42%	9	47%	2	11%	10%
5. LIDERAZGO	20	14	70%	6	30%	0	0%	11%
6. PLANIFICACION	49	34	69%	14	29%	1	2%	27%
7. APOYO	29	28	97%	1	3%	0	0%	16%
8. OPERACIÓN	20	11	55%	9	45%	0	0%	11%
9. EVALUACION Y DESEMPEÑO	38	38	100%	0	0%	0	0%	21%
10. MEJORA	8	8	100%	0	0%	0	0%	4%
TOTAL	183	141	77%	39	21%	3	2%	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 2. Resumen del Diagnóstico inicial - Norma ISO 14001:2015 - Empresa Transportes Peralonso Ltda.



Fuente: Elaboración Propia.

3.2 RESULTADO DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La empresa nos proporcionó la debida información de cada uno de sus actividades y debido a que no contaban con un mapa de procesos, procedimos junto con la alta dirección a la creación del mismo, basándonos en las actividades realizadas en la empresa.

Figura 1. Mapa de Procesos - Empresa Transportes Peralonso



Fuente: Elaboración Propia

3.3 RESULTADO DE LAS MEJORAS

Cuadro 5. Análisis de documentación del SIG- Empresa Transportes Peralonso

MEJORA DEL SIG TRANSPORTES PERALONSO			
REQUISITOS		REQUISITOS DE NORMA	ENTREGABLE PARA EL SGI
9001	14001		
4.1	4.1	Contexto de la organización	Realizar Matrices FODA - PESTAL - Propósitos y Procesos de calidad y medio ambiente, informe de cuestiones internas y externas.
4.2	4.2	Expectativas de partes interesadas	Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas, Requisitos legales y otros requisitos, capacidad operacional.
4.3	4.3	Alcance del sistema de gestión integrado	Manual de Funciones, Manual de Operaciones, Portafolio de Servicios y Productos, registro del alcance del SIG, normograma.
4.4	4.4	Mapa de procesos	Complementar documentación, Comunicación e Implementación de Mapa de Procesos, registro de caracterización de procesos, establecimiento de actas de conformación del SIG, socialización de las caracterizaciones de los procesos, planes de acción del SIG.
5.1	5.1	Compromiso de la dirección	Implementar Capacitaciones - Plan de Mejora, reporte de capacitaciones, matriz FODA, propósito del SIG de la empresa.
5.2	5.2	Política sistema integrado	Documentar, divulgar y publicar Política integrada del SIG.
5.3	5.3	Roles, responsabilidad y autoridad	Documentar, Comunicar, Implementar, Manual de funciones, roles y responsabilidades, Plan de Inducción y capacitación del cargo.
6.1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Documentar, Comunicar, Implementar, Estrategias para afrontar riesgos y oportunidades identificadas en FODA, Matriz partes interesadas, plan de mejora continua.
	6.1.2	Aspectos ambientales	Documentar e Implementar, matriz de aspectos ambientales e impactos por procesos potenciales controlables.
	6.1.3	Requisitos legales	Documentar, comunicar, publicar, procedimientos para la identificación y acceso a requisitos legales actualizados, normograma.
6.2	6.2	Objetivos del sistema y programas	Documentar, Comunicar y publicar los Objetivos del SIG.
6.3		Planificación de cambios	Mejorar la integridad, responsabilidad de recursos y reasignación de cargos.
7.1	7.1	Recursos	Plan de Recursos, plan Operativo Anual de inversión y ejecución presupuestal, Plan recursos para la contratación de personal idóneo, evaluación y desempeño, informe de trazabilidad de los productos, indicadores del cada cargo, definir los equipos y recursos para mediciones y el tiempo de medición de ellos.
7.2	7.2	Competencia	Matriz de competencias Perfil de cargo, hojas de vida, matriz de competencias, plan de capacitación, actas de capacitación y

MEJORA DEL SIG TRANSPORTES PERALONSO			
REQUISITOS		REQUISITOS DE NORMA	ENTREGABLE PARA EL SGI
9001	14001		
			evaluación de desempeño, indicadores de cada cargo.
7.3	7.3	Toma de conciencia	Informe de gestión, divulgación política, socialización requisitos, informe de Sensibilización de la comprensión de política y objetivos del SIG
7.4	7.4	Comunicaciones (interna y externa)	Plan de mejora a política de comunicación interna y externa, registro de la caracterización de los procesos
7.5	7.5	Información documentada	Mejoramiento Plan documental, plan maestro de documentos, registros del SIG, matriz de control documental del SIG
8.1	8.1	Planificación y control operacional	Mejorar diagrama de flujo de procesos del SIG seguimiento al diagrama de procesos Implementar el plan de mejora, registro de control operacional
8.2		Requisitos del producto o servicio	Matriz de requisitos legales, Reglamento Interno.
8.3		diseño y desarrollo de productos y servicios	Realizar un Manual de Funciones.
8.4		Control de productos, procesos y servicios suministrados externamente	Determinar los criterios de evaluación y seguimiento de desempeño de proveedores externos. Mantener información documentada de dichas actividades.
8.5		Producción y provisión del servicio (identificación, trazabilidad, propiedad del cliente, preservación de producto, control de cambios)	Realizar registros de productos y servicios Asignar personas calificadas en los procesos
8.6		Liberación de productos y servicios	Evidenciar la percepción de criterios de aceptación (encuestas de satisfacción del cliente)
8.7		Control de salidas no conformes	Realizar trazabilidad de los servicios Crear buzón de sugerencias
	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	Realizar planes de emergencia y contingencia con sus controles específicos
9.1.1	9.1.1	Seguimiento y medición	Plan de seguimiento y medición, Plan de evaluación y registro del mismo
9.1.2		Satisfacción del cliente	Realizar encuestas de satisfacción al cliente
9.1.3		Análisis y evaluación	Realizar un modelo de seguimiento a través de Modelos estadísticos
	9.1.2	Evaluación cumplimiento legal	informe de requisitos legales cumplidos
9.2	9.2	Auditoria interna	Informe de Control de auditorías internas
9.3	9.3	Revisión gerencial	informe y control de planes de Seguimiento
10	10	No conformidad, acción correctiva y acción de mejora	Plan de mejora continua

Fuente: Elaboración Propia.

3.4 RESULTADO DE LOS INDICADORES

Cuadro 6. Indicadores de Gestión, Transportes Peralonso

INDICADORES DE GESTIÓN - TRANSPORTES PERALONSO LTDA.					
OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE	INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Verificar la realización de las reuniones de comité con el fin de realizar seguimiento permanente al SIG	REUNIONES DE COMITÉ SIG (RSIG)	Coordinador HSEQ y/o Jefe de Talento Humano	$RSIG = (\text{Número de reuniones realizadas}) / (\text{Número de reuniones programadas}) \times 100$	80%	SEMANAL
Dar cumplimiento a los requisitos legales.	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES (RL)	Alta Gerencia	$RL = (\text{Número de requisitos legales totales cumplidos}) / (\text{Número de requisitos legales totales exigidos}) \times 100$	100%	ANUAL
Capacitar al personal en las diferentes áreas de conocimiento y de su competencia laboral para la satisfacción de los clientes	CAPACITACIONES (CAP)	Coordinador HSEQ	$CAP = (\text{Número de capacitaciones realizadas}) / (\text{Número de capacitaciones programadas}) \times 100$	80%	MENSUAL
Satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo con la atención oportuna a su QRP	SATISFACCION DEL CLIENTE (SC)	Alta Dirección	$SC = (\text{Número total de PQR* resueltas}) / (\text{Número total de PQR* presentadas}) \times 100$	>90%	MENSUAL
Dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES (RL)	Alta Gerencia	$RL = (\text{Número de requisitos legales totales cumplidos}) / (\text{Número de requisitos legales totales exigidos}) \times 100$	100%	ANUAL
Promover el ahorro de Electricidad en el manejo de los aires acondicionados y bombillas.	AHORRO DE ENERGIA	Coordinador HSEQ	$AH = (\text{pago mes}) / (\text{promedio pago mensual}) \times 100$	30%	MENSUAL


Cuadro 7. Fichas Indicadores, Transportes Peralonso

		IN01	VERSION 1
FICHA TECNICA DE INDICADOR		CODIGO IN01	
NOMBRE DEL INDICADOR	REUNIONES DE COMITÉ SIG (RSIG)		
OBJETIVO	Verificar la realización de las reuniones de comité con el fin de realizar seguimiento permanente al SIG		
FORMULA DE CALCULO	RSIG = (Número de reuniones realizadas) / (Numero de reuniones programadas) X 100		
META	100%		
RESPONSABLE	Coordinador HSEQ y/o Jefe de Talento Humano		
PERIODICIDAD	SEMANAL		
IN01			
		IN02	VERSION 1
FICHA TECNICA DE INDICADOR		CODIGO IN02	
NOMBRE DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES (RL)		
OBJETIVO	Dar cumplimiento a los requisitos Legales		
FORMULA DE CALCULO	<i>RL = (Número de requisitos legales totales cumplidos) / (Numero de requisitos legales totales exigidos) X 100</i>		
META	100%		
RESPONSABLE	Alta Gerencia		
PERIODICIDAD	Anual		
IN02			

		IN03	VERSION 1
FICHA TECNICA DE INDICADOR		CODIGO IN03	
NOMBRE DEL INDICADOR	CAPACITACIONES (CAP)		
OBJETIVO	Capacitar al personal en las diferentes áreas de conocimiento y de su competencia laboral para la satisfacción de los clientes		
FORMULA DE CALCULO	$CAP = (\text{Número de capacitaciones realizadas}) / (\text{Número de capacitaciones programadas}) \times 100$		
META	80%		
RESPONSABLE	Coordinador (HSEQ)		
PERIODICIDAD	Mensual		
IN03			

		IN04	VERSION 1
FICHA TECNICA DE INDICADOR		CODIGO IN04	
NOMBRE DEL INDICADOR	SATISFACCION DEL CLIENTE (SC)		
OBJETIVO	Satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo con la atención oportuna a su QRP		
FORMULA DE CALCULO	$SC = (\text{Número total de PQR* resueltas}) / (\text{Número total de PQR* presentadas}) \times 100$		
META	>90%		
RESPONSABLE	Alta Dirección		
PERIODICIDAD	MENSUAL		
IN04			

		IN05	VERSION 1
FICHA TECNICA DE INDICADOR		CODIGO IN05	
NOMBRE DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTOS DE REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES (RLA)		
OBJETIVO	Dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales		
FORMULA DE CALCULO	$RL = (\text{Número de requisitos legales totales cumplidos}) / (\text{Número de requisitos legales totales exigidos}) \times 100$		
META	100%		
RESPONSABLE	Alta Gerencia		
PERIODICIDAD	ANUAL		
IN05			

		IN06	VERSION 1
FICHA TECNICA DE INDICADOR		CODIGO IN06	
NOMBRE DEL INDICADOR	AHORRO DE ENERGIA (AE)		
OBJETIVO	Promover el ahorro de energía en el manejo de los aires acondicionados y bombillas.		
FORMULA DE CALCULO	$AH = (\text{pago mes}) / (\text{promedio pago mensual}) \times 100$		
META	30%		
RESPONSABLE	Coordinador HSEQ		
PERIODICIDAD	MENSUAL		
IN06			

4. CONCLUSIONES

Los resultados del diagnóstico inicial reflejan, que para la norma ISO 9001; hay evidencia parcial de un 32%, mientras que para la norma ISO 14001, hay un 21% de evidencia parcial, siendo esto un porcentaje muy bajo el cual nos demuestra que la Empresa Transperalonso Ltda., se encuentra casi nula en documentación para la implementación de un Sistema Integral. Se inicia en ceros.

Se identificaron las actividades realizadas que complementan el Servicio de Transporte de pasajeros y encomiendas que forman parte sistema integrado de gestión de la empresa Transportes Peralonso Ltda. en la normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:20015, creando así el Mapa de Procesos de la Empresa.

Se definieron los indicadores de gestión Integrados para la empresa Transportes Peralonso Ltda. Estableciendo pautas para los diferentes procesos de la empresa, partiendo de las estrategias definidas, orientadas a garantizar el cumplimiento de las metas organizacionales.

5. RECOMENDACIONES

La organización deberá desarrollar establecer e implementar capacitaciones al personal, dando cumplimiento a los requisitos legales, proveedores, como así establecer un sistema de gestión integral (SGI) en la empresa Transportes Peralonso Ltda.

La organización deberá tener un sistema de gestión integral adecuado, utilizando factores importantes en el registro y documentación de los procesos que se realizan en Transportes Peralonso Ltda.

Establecer un proceso en el que permitan a la empresa tener control en todas sus operaciones y un sistema integral para la satisfacción de sus clientes como al personal.

Desarrollar planes y programas que establezcan un sistema de gestión de calidad y sistema de gestión ambiental adecuados en el desarrollo de sus proceso.

Elaborar un plan de mejora teniendo en cuenta los requisitos legales, normativos, propios y otros. Recomendamos ver el cuadro 5.

BIBLIOGRAFÍA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Definición del Sistema Integrado de Gestión – SIG [en línea]. Disponible en Internet en: <http://200.93.163.76:8080/zpdfsig01/02.pdf>

https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/web/Bloques_Tematicos/Publicaciones_Divulgacion_Y_Noticias/Documentos_Tecnicos/manual_gestion_ambiental_sector_transporte/documento_completo.pdf

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión Medio Ambiental. Requisitos. NTC ISO 14001:2007. Bogotá: ICONTEC, 2007.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC – ISO 9001:2015. Bogotá: ICONTEC, 2015.

LOVO HERRERA, Walter; REYES RODRIGUEZ, José y ALVARADO CHEVEZ, David. Manual de calidad para la empresa de transporte de servicio exclusivo Lovo Express [en línea]. Disponible en Internet en: <http://es.slideshare.net/charlyeco/manual-de-calidad-de-empresa-de-transporte>

PABON VEGA, Audry. Diseño, documentación e implementación, del sistema de gestión de la calidad, para los servicios de transporte terrestre especial a trabajadores asalariados y estudiantes y alquiler de vehículos, de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000, para la empresa Transportes y Equipos Ltda. [en línea]. Disponible en Internet en: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5142/2/114406.pdf>

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD. Calidad [en línea]. Disponible en Internet en: <http://calidad.udenar.edu.co/>