

**DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 DE LOS PROCESOS MISIONALES
EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE PAMPLONA**

Autor:

NASLESY LILIANA CARDENAS PARADA

Ingeniera Industrial



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ
Sede Villa del Rosario, 05 de Diciembre de 2016**

**DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 DE LOS PROCESOS MISIONALES
EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE PAMPLONA**

Autor:
NASLESLY LILIANA CARDENAS PARADA
Ingeniera Industrial

**Trabajo de grado presentado como Requisito para optar por el título de:
ESPECIALISTA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ**

Directora:
LUZ ALBA CABALLERO PÉREZ
Ingeniera de Alimentos
Magister en Ciencia y Tecnología de los Alimentos



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ
Sede Villa del Rosario, 05 de Diciembre de 2016**

Nota de aceptación:

BELISARIO PEÑA

Jurado

VERONICA ORTEGA

Jurado

Pamplona, 28 de Noviembre de 2016

TABLA DE CONTENIDO

	PAG
RESUMEN DEL PROYECTO	10
INTRODUCCIÓN.....	12
1. CAPITULO.....	13
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	13
1.2 OBJETIVOS.....	14
2 CAPITULO	15
2.1 MARCO REFERENCIAL.....	15
3 CAPITULO METODOLOGIA.....	21
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	21
3.2 METODOS.....	21
3.2.1 Realización del diagnóstico general del sistema de gestión de calidad.....	22
3.2.1.1 Diagnostico.....	22
3.2.1.2 Matriz DOFA.....	22
3.2.2 Realizacion diagnostico general del sistema de gestión ambiental.....	23
3.2.2.1 Recolección de la información.....	23
3.2.3 Plan de acción integrado.....	23
3.2.3.1 Sensibilización.....	24
3.2.4 Diagnóstico Integrado.....	24
3.2.5 Socializacion del sistema integrado de gestión.....	24

4. CAPITULO RESULTADOS Y ANALISIS.....	25
4.1 DIAGNOSTICO NORMA ISO 9001:2015.....	25
4.1.1MATRIZ DOFA.....	53
4.2 DIAGNOSTICO NORMA ISO 14001:2015.....	56
4.3 PLAN DE ACCIONES INTEGRADO.....	76
4.4 DIAGNOSTICO INTEGRADO DE LOS SISTEMAS ISO 9001 E ISO 14001.....	118
4.5 SENSIBILIZACIONES.....	125
4.6 ANALISIS DE RESULTADOS DIAGNOSTICO ISO 9001:2015.....	126
4.6.1 Resultado porcentual diagnostico norma iso 9001.2015.....	126
4.6.2 Graficos diagnostico norma iso 9001:2015.....	127
4.7 DIAGNOSTICO ISO 14001:2015.....	133
4.7.1 Resultado porcentual diagnostico iso 9001:2015.....	133
4.7.2. Graficos del diagnostico de la norma iso 14001:201.....	134
4.8 DIAGNOSTICO INTEGRADO SISTEMAS DE GESTIÓN.....	139
4.8.1 Resultados diagnostico integrado.....	139
4.8.2 Graficos diagnostico integrado.....	140
5. CONCLUSIONES.....	146
6. RECOMENDACIONES.....	147
7. BIBLIOGRAFÍA.....	148
8. ANEXOS.....	151
8.1 ANEXO 1 TABLA ESCALA DE VALORACIÓN.....	151
8.2 ANEXO 2. REGISTROS FOTOGRÁFICOS.....	153

LISTA DE TABLAS

	PAG
Tabla 1. Diagnostico Norma ISO 9001:2015.....	25
Tabla 2. Matriz DOFA.....	53
Tabla 3. Diagnostico Norma ISO 14001:2015.....	56
Tabla 4. Plan de acciones integrado.....	76
Tabla 5. Diagnostico Integrado.....	118
Tabla 6. Resultado porcentual Diagnostico ISO 9001:2015.....	126
Tabla 7. Resultado porcentual ISO 14001:2015.....	133
Tabla 8. Resultado Diagnostico Integrado.....	139

LISTA DE GRAFICOS

	PAG
Grafico 1. Resultado porcentual Diagnostico Norma ISO 9001:2015	127
Grafico 2. Resultado Requisito 4 contexto de la organización.....	128
Grafico 3. Resultado Requisito 5 liderazgo.....	128
Grafico 4. Resultado Requisito 6 planificación.....	129
Grafico 5. Resultado requisito 7 apoyo.....	130
Grafico 6. Resultado requisito 8 operación.....	131
Grafico 7. Resultado requisito 9 evaluación del desempeño.....	132
Grafico 8. Resultado requisito 10 mejora.....	133
Grafico 9. Resultado Diagnostico ISO 14001:2015.....	134
Grafico 10. Resultado Requisito 4 contexto de la organización.....	135
Grafico 11. Resultado requisito 5 liderazgo.....	135
Grafico 12. Resultado requisito 6 planificación.....	136
Grafico 13. Resultado requisito 7 apoyo.....	137
Grafico 14. Resultado requisito 8 operación.....	137
Grafico 15. Resultado requisito 9 evaluación del desempeño.....	138
Grafico 16. Resultado requisito 10 mejora.....	139
Grafico 17. Resultados diagnostico integrado.....	140
Grafico 18. Resultado requisito 4 contexto de la organización.....	141
Grafico 19. Resultado requisito 5 Liderazgo.....	142
Grafico 20. Resultado requisito 6 Planificación.....	142

Grafico 21. Resultado requisito 7 apoyo.....	143
Grafico 22. Resultado requisito 8 Operación.....	143
Grafico 23. Resultado requisito 9 Evaluación del desempeño.....	144
Grafico 24. Resultado requisito 10 mejora.....	145

LISTA DE ANEXOS

	PAG
Anexo 1. Tabla escala de valoración.....	151
Anexo 2. Registro fotográfico.....	153

RESUMEN DEL PROYECTO

TITULO: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 DE LOS PROCESOS MISIONALES EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE PAMPLONA

AUTOR: NASLESLY LILIANA CARDENAS PARADA

FACULTAD: INGENIERIAS Y ARQUITECTURA

DIRECTORA: LUZ ALBA CABALLERO PÉREZ

DESCRIPCIÓN:

El presente trabajo se desarrolló en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Pamplona, cuyo objetivo principal fue la elaboración del Diagnóstico Integrado de gestión, haciendo uso de las normas NTC ISO 9001 e NTC ISO 14001.

El proyecto cuenta con cuatro etapas principales, las cuales fueron desarrolladas para su consecución, esas son: Creación y aplicación de un diagnóstico bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Creación y aplicación de un diagnóstico bajo los requisitos de la norma ISO 14001:2015, Creación de un plan de acciones integrado para las normas ISO 9001 e ISO 14001, socialización del diagnóstico integrado a las partes interesadas.

El diagnóstico que se realizó para la norma ISO 9001, conto con unas actividades que incluían la elaboración de un cuestionario que contiene todos los requisitos de la norma actual vigente, para que seguidamente se llevara a cabo su aplicación dentro de la organización, además de hacer uso de la observación directa y entrevista a los empleados, lo que permitió obtener una radiografía de la gestión actual de la organización con respecto a los requisitos de las normas.

Para el desarrollo de la segunda etapa correspondiente al Diagnóstico de la norma ISO 14001 se procedió haciendo uso de un cuestionario que incluía todos los requisitos de la norma actual vigente, cuya aplicación dentro de la Cámara de Comercio nos permitió conocer el nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos, además de hacer uso de la observación directa y entrevistas a los empleados

Realizados los diagnósticos previos y teniendo en cuenta sus resultados se procedió a diseñar un plan de acciones integrado, que incluye ajustes en cuanto a las normas ISO 9001 e ISO 14001.

Por ultimo para dar cumplimiento de la cuarta etapa se realizó la socialización de los resultados obtenidos con las partes interesadas.

El desarrollo de estas etapas van a permitir que la organización cumpla en un mayor nivel los requisitos de la norma ISO 9001, siendo de gran ayuda para la transición de esta y para el logro de la recertificación, en cuanto a la norma ISO 14001 será de gran ayuda en caso de que la organización decida implementar el sistema más adelante.

Por lo tanto con la ejecución de estas etapas se da por terminado el trabajo de grado, mostrando el cumplimiento de los respectivos objetivos.

Palabras claves: SISTEMA, TRANSICIÓN, INTEGRACIÓN, GESTIÓN, REQUISITOS.

INTRODUCCIÓN

Un sistema integrado de gestión puede traducirse como un conjunto de actividades interrelacionadas que se utilizan para el mejoramiento continuo, dando cumplimiento a los requisitos de las normas que lo componen, en este caso la norma ISO 9001:2015 y la norma ISO 14001:2015;

Un sistema integrado de gestión le permite a la organización tener un control sobre la satisfacción de los clientes y partes interesadas, manejo de procesos y sus resultados, la ventaja principal de este tipo de sistema es que simplifica la parte documental, permitiendo ajustar los sistemas que se elijan a los ya existentes.

La cámara de Comercio de Pamplona es una organización de servicio orientada al estado, a los empresarios y a la comunidad en general, mediante la oferta de programas, campañas, y actuaciones destinadas al mejoramiento continuo de la economía regional y nacional, así como también la prestación de servicios de asesorías en los campos administrativos, económicos y jurídicos.

La cámara de Comercio nace gracias a la iniciativa de un grupo de comerciantes y a la iniciativa del empresario Carlos Mantilla, en el año de 1943; La Cámara de Comercio se ha distinguido por tener compromiso y sentido de pertenencia con el desarrollo del sector comercial y empresarial dentro de la región; Por otro lado debido a los constantes cambios a los que se enfrentan diariamente, la organización decide crear e implementar unos procesos de mejora continua con la finalidad de conocer y satisfacer las necesidades de los comerciantes fortaleciendo de este modo los servicios que se ofrecen.

La organización dio comienzo a la implementación de su sistema de gestión de calidad basada en la normativa NTC ISO 9001 en el año 2010 certificándose bajo esa norma en el año 2012, con la finalidad de mejorar los procesos logrando una mayor satisfacción entre los usuarios y partes interesadas, actualmente está se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001:2008, y se encuentra en el proceso de transición para recertificarse bajo la norma ISO 9001:2015.

El desarrollo del presente proyecto tuvo como finalidad involucrarse de forma positiva dentro de la organización, dándole herramientas que facilitan el proceso de transición logrando una recertificación más adelante, por otro lado también se deja un plan de acciones integrado que pueden utilizar si la organización decide implementar el sistema de gestión ambiental, las actividades desarrolladas permitieron conocer cuáles son los aspectos que la organización debe mejorar o reforzar, y cuales pueden convertirse en fortalezas u oportunidades.

1. CAPITULO

1.1 JUSTIFICACIÓN

Los sistemas de gestión de calidad han permitido a múltiples organizaciones, organizar y definir los procesos con los cuales trabajan permitiéndoles de este modo mantener un orden y un mejoramiento en los resultados de dichos procesos, cuya finalidad se basa en la obtención de logros y cumplimiento de objetivos propios de la organización que conllevan a la satisfacción de los usuarios o clientes.

El diagnóstico del sistema de gestión de Calidad que se realiza servirá como guía para la transición de la norma ISO 9001:2015 y Diagnóstico general del Sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015 servirá para mirar el nivel de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos.

Uno de los beneficios de realizar la transición de la norma del SGC es el incremento de la eficacia, el implementar y mantener el sistema ofrece confianza a los clientes, proveedores y demás partes interesadas, proporcionando una ventaja frente a la competencia, mayor posicionamiento en los mercados, a la vez que permite la identificación de cualquier desvío en el cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado encontramos el sistema de gestión ambiental cuya finalidad es el cuidado y preservación del Medio Ambiente, sin embargo aunque no todas las organizaciones han optado por su implementación, un gran número de ellas hacen parte de este sistema, creando e implementando políticas que permiten la reducción de la contaminación de acuerdo a los procesos que cada una de ellas maneja, así como el uso eficiente de los recursos, contribuyendo de este modo al pilar ambiental que permite ser sostenible.

Algunos de los beneficios de implementar ISO 14001 corresponden a la mejora de la eficiencia reduciendo costos en las actividades de la empresa, reducción en los niveles de residuos y en el consumo energético, aumenta las oportunidades de negocio generando confianza de las partes interesadas y en los clientes.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico integrado del grado de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de las normas de referencia (ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015) en la cámara de comercio de Pamplona, con el propósito de integrar el sistema de gestión y mejorar los procesos misionales de la organización, manteniendo la satisfacción de los clientes, y demostrando su compromiso con la disminución del daño al medio ambiente.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el grado de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015
- Diagnosticar el grado de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 14001:2015
- Plantear acciones de mejora para integrar los sistemas acorde a la vigencia de las normas de referencia con base en los diagnósticos realizados.
- Socializar el diagnóstico del sistema integrado de gestión para su aprobación con las partes interesadas.

2 CAPITULO

2.1 MARCO REFERENCIAL

El termino calidad puede tomar múltiples definiciones, sin embargo podemos definirlo como un conjunto de propiedades inherentes de una cosa, o el grado de satisfacción que ofrecen las características de un producto o servicio con respecto a los requisitos del cliente o consumidor, o desde el punto de vista del diseño del producto o servicio es el cumplimiento de las especificaciones de los requisitos en cuanto al diseño de dichos productos o servicios;

Si la calidad demandada no se diseña o no se realiza, se genera una insatisfacción del usuario (medica). El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. (Medica). Teniendo en cuenta el nivel de aceptación de un producto o servicio dentro de un mercado, se puede determinar si este es bueno o malo, o en otras palabras posee calidad.

El tema de la calidad parte de los propósitos y los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio. (Porro & Menéndez, 2010).

Cada vez más, las empresas se enfrentan a demandas de rentabilidad, calidad y tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible. Un sistema de gestión eficiente le puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva. (sistema de gestión, 2016).

En la actualidad podemos encontrar que un gran número de organizaciones han decidido ser parte del cambio, muchas de ellas han apostado a la implementación de un sistema de gestión de calidad con la finalidad de satisfacer los requisitos y expectativas de los clientes.

Para comprender este término es necesario conocer el significado de sus partes, es decir, entendemos por sistema que es un conjunto de partes interrelacionadas o que interactúan entre si y que de manera ordenada ayudan al cumplimiento de objetivos, como segundo término encontramos gestión, este término hace referencia al conjunto de actividades coordinadas que dirigen y controlar una organización, como tercer término encontramos calidad, este es el grado en el que un conjunto de características propias de una cosa cumple con los requisitos, dándonos como resultado sistema de gestión de calidad que se define como un

grupo de actividades coordinadas para dirigir y controlar a una organización bajo los términos de la calidad.

Las organizaciones deciden implementar este sistema por que les permite tener un mayor control frente a sus procesos, logrando el cumplimiento de metas que los acercan a los objetivos de cada organización, por medio de mediciones que les permiten detectar cualquier variación en los resultados, este sistema permite tener una mayor participación en otros mercados y afianzar negociaciones de interés, con la única finalidad de satisfacer a los usuarios.

Un sistema de gestión eficaz debe proporcionar valor añadido a la empresa, esencialmente permitiendo hacer las cosas mejor, de forma más barata o más rápida, a medida que el sistema se desarrolla. Los principales estándares de sistemas de gestión ponen énfasis en la mejora continua. Implementar un sistema de gestión da la oportunidad de centrarse en optimizar las áreas que más le importan a las empresas y al entorno. (sistema de gestión, 2016)

Ahora, las organizaciones no solo están implementando sistemas de gestión de calidad, también están implementando y manteniendo sistemas de gestión ambiental, este sistema se puede definir como un sistema de gestión que incluye planificación de actividades, recursos, responsables, interacción de procesos, que desarrollan, revisan y mantienen un compromiso con el cuidado y preservación del medio ambiente.

La finalidad principal de un SGA es determinar qué elementos deben considerar las Empresas en materia de protección ambiental para asegurar que en el desarrollo de sus actividades se tiene en cuenta la prevención y la minimización de los efectos sobre el entorno. Se basan en la idea de integrar actuaciones potencialmente dispersas de protección ambiental en una estructura sólida y organizada, que garantice que se tiene en cuenta el control de las actividades y operaciones que podrían generar impactos ambientales significativos. (Ministerio de Fomento, 2016)

Implementar un sistema de gestión ambiental puede traer algunos beneficios dentro del mercado, así como también beneficios en aspectos económicos, mejora en la imagen de la empresa, elimina barreras en mercados internacionales, puede incrementar el número de clientes sensibles al tema ambiental, entre otros.

Por otro lado también encontramos organizaciones que ya se encuentran certificadas en cuanto al sistema de gestión de calidad y quieren incluir un sistema de gestión ambiental, estas organizaciones deben implementar un sistema integrado de gestión, este sistema les permite ahorrar tiempo y costos en cuanto a la implementación del segundo sistema puesto que las normas poseen requisitos similares.

Se entiende por sistema integrado de gestión, como una herramienta de gestión que permite aumentar el desempeño de la organización a través de sus procesos, lo cual se ve reflejado en el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de la Entidad, en el cumplimiento de los objetivos institucionales con eficiencia, eficacia y efectividad, y en la satisfacción de las necesidades, intereses y expectativas de los clientes - usuarios, partes interesadas y grupos de interés. (SENA, s.f.).

Actualmente algunas de las organizaciones que tienen implementado un sistema de gestión de calidad y/o un sistema de gestión ambiental que han tenido éxito son:

1. CENTELSA S.A.

CENNELSA Cables de Energía y de Telecomunicaciones S.A., ha estado ligada a la industria colombiana desde 1955, tiempo durante el cual ha conservado su liderazgo al ser la primera y más importante empresa colombiana fabricante de cables para energía y telecomunicaciones y una de las más reconocidas en Latinoamérica. CENNELSA es pionera en Colombia en la obtención del Certificado de Calidad ISO 9001, el Certificado de Gestión Ambiental ISO 14001 y el Certificado de su Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo bajo la norma OHSAS 18001, otorgadas por el ICONTEC y avaladas por la red de Certificación Internacional IQNET.

2. GOODYEAR DE COLOMBIA S.A.

En 2009 Goodyear de Colombia cumplió 65 años de labores en el país. Han sido seis décadas de múltiples esfuerzos, continuo trabajo, cambios tecnológicos y constante dedicación, en las cuales cada uno de los trabajadores ha dado lo mejor de sí para que la Compañía avance paso a paso generando en los consumidores nacionales e internacionales, la confianza necesaria en nuestros productos y a la vez siendo pieza clave para el desarrollo de las personas que trabajan en este lugar.

3. PAVCO S.A.

La Fundación Pavco, creada en 1989, es una entidad sin ánimo de lucro de Mexichem Colombia SAS, conocida por su marca líder Pavco. En la Fundación trabajamos en procesos educativos que aportan a la sustentabilidad ambiental y social, fortaleciendo los conocimientos, actitudes, habilidades y capacidades, necesarias para el desarrollo integral de las personas y comunidades ubicadas en las zonas de influencia de nuestras plantas de producción en Colombia. (PAVCO, s.f.).

Así como estas organizaciones se pueden encontrar muchas más que en Colombia cuentan con certificación en la norma ISO 9001.

4. AGUAZUL S.A. ESP

Es una empresa especializada en la prestación de servicios públicos domiciliarios; con experiencia a nivel nacional e internacional en operaciones y Gestión de sistemas de Acueducto. (Agua Azul, s.f.).

Por otro lado La situación actual en el ámbito empresarial supone para una organización ir más allá de la sola preocupación por la calidad, la que se ha vuelto insuficiente para crear una imagen corporativa adecuada y consistente a fin de satisfacer las expectativas de sus clientes. El desafío actual para las empresas consiste en encontrar las alternativas posibles para garantizar la seguridad y la protección del medio ambiente aumentando a la vez la productividad y la calidad mediante una Gestión Integrada. (Gestión, s.f.).

Se presentan varias similitudes entre los sistemas de gestión de calidad, gestión medioambiental puesto que los principios de una buena gestión son los mismos, así como también se presentan similitudes en las implementaciones y puntos normativos.

Hasta hace muy poco tiempo las funciones de calidad, medio ambiente y seguridad han seguido un desarrollo independiente y paralelo en el mundo industrial. Así, en muchas organizaciones la seguridad sigue dependiendo de recursos humanos, mientras que la calidad lo hace de operaciones, y medio ambiente se ubica en áreas técnicas (ingeniería, I + D, etc.). (Gestión, s.f.)

La Estructura de un sistema Integrado de gestión se podría representar mediante una estructura de árbol, con un tronco común, y tres ramas correspondientes a las tres áreas de gestión: calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral. El tronco contendría el sistema de gestión común a las áreas especificadas, teniendo en cuenta todos los elementos, desde la política a la asignación de los recursos, etc., pasando por la planificación y el control de las actuaciones y terminando con la auditoría y la revisión del sistema. (Aragon).

Las organizaciones que ya tienen un sistema implementado pueden incluir otros sistemas de gestión, al menos en cuanto al tratamiento documental, verificando lo que se tiene y evitando redundancias e incluyendo elementos específicos de los diferentes sistemas.

En principio podríamos tener la siguiente estructura genérica para un sistema integrado de gestión (Aragon):

1. Política de gestión integrada.

2. Planificación.
3. Sistema de gestión integrada.
4. Formación y cualificación.
5. Documentación del sistema y su control.
6. Implantación.
7. Evaluación y control del sistema integrado.
8. Mejora del sistema.
9. Comunicación.

La implementación de un sistema Integrado de Gestión permite que las organizaciones demuestren su compromiso tanto con las partes interesadas como con los clientes, permitiéndoles una mayor satisfacción y cumplimiento de sus requisitos.

Muchos de los beneficios que representa la implementación de un sistema integrado de gestión se ven reflexionados en la mejora ostensiblemente de la imagen de una organización, y por lo tanto la ganancia en cuanto a la confianza de las partes interesadas y de los clientes, mejora la eficiencia y eficacia de la organización puesto que se tienen en cuenta más los factores internos y externos lo que representa un mayor control dentro del mercado , se obtiene un mayor nivel de satisfacción por parte de las partes interesadas y de los clientes, la integración y participación de todo el personal los hace trabajar de forma más eficiente y competitiva pues ayudan a la mejora continua del sistema, se mejora la competitividad de la empresa y crea espacios en otros mercados, además de facilitar estrategias condiciones de diversos negocios.

El éxito de la difusión de diferentes sistemas de gestión ha hecho que muchas organizaciones hoy en día deseen tener su propio sistema integrado, como un paso principal es necesario que la organización realice un análisis al contexto en el que se encuentra ubicado.

Las organizaciones descubren cuando comienza a integrar sus sistemas, que muchos de los procedimientos que existen en el Sistema de Gestión Ambiental ya existen en el SGC. Por lo que la capacidad de utilizar los procedimientos del SGC en el apoyo del cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental disminuye mucho el papeleo; Antes de comenzar a realizar la integración es necesario que la organización realice los siguientes pasos (Nueva ISO 14001, s.f.):

- Identificar los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental
- Determinar lo que ya existe en el Sistema de Gestión Calidad
- Desarrollar procedimientos
- Implantar el Sistema Integrado
- Verificar la implantación

Un sistema de gestión integrado presenta las siguientes características:

1. **Sistémico:** Se aplica en el marco de todas las actividades que se ejecutan en la organización.
2. **Diferenciador:** Establece una política y un responsable único de los tres sistemas;
3. **Sistemático:** Los requisitos de Calidad, Medio Ambiente se entienden como una parte más de la tarea y están totalmente incorporados en las actividades operativas.
4. **Desarrollador:** El diseño se concibe como un proceso gradual, donde la implantación de la documentación se realiza de forma progresiva para poder realizar los ajustes adecuados en la misma y en la estructura empresarial, hasta encontrar una adecuada y visible correspondencia entre la complejidad requerida por la variante de integración seleccionada y los beneficios alcanzados con esta implantación.
5. **Objetivo:** Los objetivos que se plantea están en correspondencia con el diagnóstico, la necesidad de fortalecer la Gestión Empresarial y elevar la competitividad.
6. **Flexible:** Las acciones que se desarrollan durante todas las etapas se adaptan al contexto de la organización y tienen en cuenta las particularidades de las partes involucradas.

Formulación de un plan de mejoramiento

Con la elaboración del Plan de Mejoramiento se da respuesta a las necesidades, problemas y vacíos identificados durante el proceso de autoevaluación, de manera organizada, integral y planificada. El Plan de Mejoramiento tiene como base los resultados de la autoevaluación realizada. Su objetivo es orientar las acciones requeridas para superar las debilidades determinadas y sus causas, sin alterar las fortalezas. Es decir, el plan de mejoramiento es un medio conceptual y una guía para actuar según lo que se requiere, con el fin de modificar el estado actual, por uno futuro de mejor calidad, manteniendo las fortalezas. (bosque, s.f.)

3 CAPITULO METODOLOGIA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se desarrollo fue de tipo aplicativo y descriptivo, puesto que el estudio se realizó bajo la realidad de los hechos que ocurren en la Cámara de Comercio de Pamplona, con la finalidad de obtener resultados con la mayor precisión posible.

El estudio de tipo aplicativo está enfocado a la generación de nuevos conocimientos cuya finalidad es la solución de problemas prácticos y el estudio descriptivo está orientado a descubrir los factores que producen problemas.

Para llevar a cabo el estudio se realizó trabajos de campo y oficina, el trabajo de campo estuvo orientado a la recolección de datos necesarios para el estudio, este se realizó mediante un análisis detallado de las diferentes áreas de la organización y observación directa de los diversos aspectos dentro de ella, contando con la colaboración de todos los trabajadores.

3.2 METODOS

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se desarrollaron las siguientes actividades: identificación y recopilación de información que fue utilizada para la creación del diagnóstico del sistema integrado de gestión; Para la elaboración del proyecto se tuvo acceso durante las etapas iniciales correspondientes a la creación y aplicación de herramientas de recolección de información, y otras actividades necesarias en donde se identificaron aspectos necesarios que conformaron la base de información de la que se dispuso.

El proyecto se dividió en las siguientes etapas:

- 3.2.1 ETAPA 1** Diagnostico general del sistema de gestión de Calidad, en cual servirá como guía para la transición de la norma ISO 9001.
- 3.2.2 ETAPA 2** Diagnostico general del sistema de gestión Ambiental ISO 14001, el cual servirá como guía para su correcta implementación.
- 3.2.3 ETAPA 3** Plan de acciones integrado de las normas ISO 9001 e ISO 14001, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los diagnósticos previos.
- 3.2.4 ETAPA 4** Socialización del Diagnóstico del sistema integrado de gestión para su aprobación, con las partes interesadas.

3.2.1 REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Para alcanzar el cumplimiento de este objetivo se empleó el uso de una herramienta práctica, en este caso el cuestionario, este se basó en el planteamiento y evaluación de cada requisito con respecto a la norma ISO 9001:2015; además de la observación directa y entrevista al personal que participo en el análisis.

3.2.1.1 DIAGNOSTICO:

El diagnostico corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre la entidad acerca del estado actual de su Sistema de Gestión de la Calidad. Esto se realizó a través de entrevistas con los responsables de las actividades en la entidad. Las preguntas fueron realizadas para cada inciso corresponde a cada uno de los requisitos, que fueron basados en la normativa, dando diferentes valores de acuerdo a su nivel de cumplimiento, de esta manera:

- 2 si el cumplimiento del requisito es razonablemente completo
- 1 si el cumplimiento es parcial
- 0 si el cumplimiento es totalmente nulo
- N si la cuestión no es aplicable a la organización.

Para sacar el porcentaje correspondiente a cada requisito se utilizó la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Puntuación subapartado (\%)} = 100 \times \text{suma puntos subapartado}}{(2 \times \text{número cuestiones aplicables})}$$

3.2.1.2 MATRIZ DOFA

Análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, encontradas mediante el diagnóstico de la situación actual de la empresa con el fin de plantear acciones y/o estrategias bien sustentadas. Se tendrá en cuenta que:

FOTALEZA Y OPORTUNIDAD	MAXIMIZA
DEBILIDAD Y AMENAZA	MINIMIZA

3.2.2 REALIZACION DIAGNOSTICO GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL:

Para llevar a cabo el cumplimiento de este objetivo se realizaron los mismos pasos del apartado anterior, se utilizó la herramienta del cuestionario, se planteó y evaluó los requisitos de acuerdo a la norma ISO 14001, y se llevaron a cabo entrevistas con los responsables de las actividades dentro de la entidad, dando valores al nivel de cumplimiento de estas y aplicando la formula anterior para obtener mayor precisión en los datos obtenidos.

Las preguntas que fueron realizadas para cada inciso corresponden a cada uno de los requisitos que fueron basados en la normativa, dando diferentes valores de acuerdo a su nivel de cumplimiento, de esta manera:

- 2 si el cumplimiento del requisito es razonablemente completo
- 1 si el cumplimiento es parcial
- 0 si el cumplimiento es totalmente nulo
- N si la cuestión no es aplicable a la organización.

Para sacar el porcentaje correspondiente a cada requisito se utilizó la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Puntuación subapartado (\%)} = 100 \times \text{suma puntos subapartado}}{(2 \times \text{número cuestiones aplicables})}$$

3.2.2.1 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Se llevó a cabo una observación directa dentro de la organización, mirando generalidades de la misma, infraestructura, materiales y herramientas con las que cuenta, comunicación interna, prestación de los diferentes servicios, capacidad del talento humano y demás información que ayudo a conocer la situación actual de la empresa mirando puntos a favor y en contra que sirvieron de apoyo a los diagnósticos.

3.2.3 PLAN DE ACCIÓN INTEGRADO:

Teniendo en cuenta los resultados de los diagnósticos aplicados anteriormente dentro de la organización, se procedió a la creación de un plan de acciones que incluye actividades propias para cada una de las normas de referencia, sirviendo

así para la norma ISO 9001 como guía para su respectiva transición, y para la norma ISO 14001 como guía de implementación y cumplimiento de requisitos.

3.2.3.1 SENSIBILIZACIÓN:

Se llevaron a cabo dos sensibilizaciones, la primera sobre los cambios que presenta la nueva norma ISO 9001:2015, y otra sobre acciones correctivas, demostrando el compromiso de cada uno de los trabajadores y de la alta dirección con el sistema y su mejoramiento;

3.2.4 DIAGNÓSTICO INTEGRADO

Para hacer este diagnóstico, se utilizó los resultados del diagnóstico de la norma ISO 9001 y el diagnóstico de la norma ISO 14001, teniendo en cuenta la valoración de cada requisito se hizo uso del siguiente método de evaluación:

Para cada uno de los requisitos de las normas se le daba una calificación de acuerdo al nivel de cumplimiento en cuanto a Documentación, Comunicación e Implementación, de la siguiente manera:

Valor	
0	Nada
1	Planeado
2	Planeado y adelantado
3	Completo

3.2.5 SOCIALIZACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

ya con los resultados obtenidos del desarrollo de los objetivos anteriores y con el diagnóstico integrado de gestión terminado se dará a conocer a las partes interesadas, para el caso de la organización estos resultados se dieron a conocer a medida que se cumplieron los objetivos teniendo en cuenta el cronograma establecido para el plan de trabajo, la socialización se llevó a cabo con la Alta dirección, estos resultados ayudaran a la organización adelantar tareas pendientes respecto al sistema de gestión o poco estudiadas, la entrega de estos resultados se hizo por medio de reuniones; Por otro lado la entrega del informe final se hace llegar al comité de trabajo de grado quienes revisan el cumplimiento total de dichos objetivos y asignan los respectivos jurados los cuales evalúan y dan observaciones al respecto.

4. CAPITULO RESULTADOS Y ANALISIS

4.1 DIAGNOSTICO NORMA ISO 9001:2015

Tabla 1. Diagnostico Norma ISO 9001:2015

N°	REQUISITO	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIA	RECOMENDACIÓN		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		CUMPLE	NO CUMPLE	EV		
1	A	¿La organización determina las cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito y su dirección estratégica?	X(1)		Factores positivos y negativos, matriz de comparación, mantienen información pero muy básica (en curso)	Matriz de evaluación de factores internos y factores externos EFI EFE Análisis de la IE Creación de la DOFA
2	B	¿La organización realiza seguimiento y revisión de estas cuestiones externas e internas?	X(1)		Se realiza seguimiento dos veces al año	Falta incluir el seguimiento de las matrices para las cuestiones externas e internas.
PORCENTAJE 4.1		50%	50%			
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						
1	A	¿La organización determina las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de calidad?	X(0)		Matriz partes interesadas	Realizar una actualización del plan estratégico que es donde se identifican estas partes interesadas; y/o crear una nueva matriz de partes interesadas
2	B	¿La organización determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas?	X(0)		Matriz partes interesadas y requisitos	Actualización de la matriz de partes interesadas junto con sus requisitos, para poder realizar un seguimiento y control de estas.
PORCENTAJE 4.2		0%	50%			

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
1	A	¿La organización determina los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de calidad? 1. Cuestiones externas e internas 2. Requisitos partes interesadas 3. Productos y servicios de la organización	X (1)		Alcance	Falta incluir cuestiones internas y externas, requisitos de partes interesadas, y productos y servicios de la organización.
PORCENTAJE 4.3			50%	50%		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS						
4.4.1						
1	A	¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones?	X(2)		Mapa de procesos	
2	B	¿La organización determina las entradas y salidas de los procesos?	X(2)		Caracterización de procesos	
3	C	¿La organización determina la secuencia e interacción de los procesos?	X(2)		Matriz de interacción de procesos, diagrama de flujo	
4	D	¿La organización determina y aplica los criterios y métodos necesarios para asegurar una operación eficaz?	X(2)		Indicadores de desempeño Métodos de seguimiento	
5	E	¿La organización determina los recursos necesarios? ¿Se asegura de su disponibilidad?	X(2)		Presupuesto de calidad, anual	
6	F	¿La organización asigna responsabilidades y autoridades?	X(2)		Líderes de procesos	Matriz de roles y responsabilidades
7	G	¿La organización aborda riesgos y oportunidades?	X(0)		-	Matriz de riesgos y oportunidades
8	H	¿La organización evalúa los procesos e implementa cambios necesarios que permitan la mejora de ellos y del SGC?	X(2)		Reunión con la junta directiva Reunión con los líderes de procesos Revisión de los indicadores de gestión	
PORCENTAJE 4.4.1			87.5%	12.5%		
4.4.2						

1	A	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?	X(2)		Folios Registros fotográficos Actas Plan estratégico Procedimientos, formatos	Plan estratégico actualización
2	B	¿La organización conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?	X(2)		Registros Documentos	
PORCENTAJE 4.4.2			100%	0%		
PORCENTAJE 4.4			93.75%	6.25%		
TOTAL REQUISITO 4			48.43%	51.56%		
5.LIDERAZGO						
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO						
5.1.1 Generalidades						
1	A	¿La organización demuestra Liderazgo y compromiso con respecto al SGC? ¿Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas?	X(2)		Divulgación del SGC Reuniones, Sensibilizaciones Rendición de cuentas	
2	B	¿La organización cuenta con una política y objetivos de calidad? ¿Son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	X(1)		Política de calidad Objetivos de calidad	Falta modificación de la política de calidad enfocado al contexto de la organización y de los objetivos de calidad sobre quiénes son los responsables.
3	C	¿La organización se asegura de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de la organización?	X(2)		Promueve el enfoque por procesos	
4	D	¿La organización promueve el uso del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos?	X(1)		Promueve el enfoque por procesos	Reuniones, metodología de trabajo en cuento a riesgos
5	E	¿La organización se asegura de que los recursos necesarios para el SGC se encuentran disponibles?	X(2)		Presupuesto para el SGC Presupuesto Anualmente Provisión	
6	F	¿La organización comunica la importancia del sistema de gestión de calidad?	X(2)		Actas de reuniones Sensibilizaciones Se realiza un comité cada dos meses	

					Todos los empleados tienen formación en áreas de calidad	
7	G	¿La organización se asegura de que se logren los resultados previstos?	X(2)		Metas del SGC Desempeño del sistema Indicadores	
8	H	¿La organización promueve la mejora?	X(2)		Reuniones junta directiva Reuniones líderes de proceso	
PORCENTAJE 5.1.1			87.5%	12.5%		
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE						
1	A	¿La organización Identifica las necesidades presentes y futuras del cliente, por satisfacer sus requerimientos y por superar sus expectativas?	X(1)		Investigación de mercados Encuestas de satisfacción llamadas	Realizar una investigación de mercados Seguimiento de los requerimientos del cliente
2	B	¿La organización determina, comprende y cumple con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables?	X(1)			Matriz de partes interesadas en este caso cliente y seguimiento a estos.
3	C	¿La organización mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	X(1)		Seguimiento a la satisfacción del cliente y sus requisitos	
PORCENTAJE 5.1.2			50%			
PORCENTAJE 5.1			68.75%	31.25%		
5.2 POLÍTICA						
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD						
1	A	¿La alta dirección mantiene una política de calidad?	X(2)		Política de calidad	
2	B	¿La política de calidad es apropiada al propósito y al contexto de la organización?	X(1)			Falta realizar la modificación, además de crearla de manera integrada con el SGA
3	C	¿La política de calidad incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables? ¿Incluye un compromiso de mejora continua del SGC?	X(1)		Compromiso mejora continua, no incluye los requisitos aplicables	Ajustar la política en donde se incluya un compromiso de los requisitos aplicables
PORCENTAJE 5.2.1			66.66%	33.333%		
5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD						
1	A	¿La política de calidad se encuentra disponible y se mantiene como información documentada?	X(2)		Se encuentra en la página web Plan estratégico	

					Partes visibles de la organización	
2	B	¿La política de calidad se comunica dentro de la organización?	X(2)			Podría realizar una pregunta de apoyo para este punto al personal de la organización
3	C	¿La política de calidad está disponible para las partes interesadas?	X(2)		Página web Plan estratégico espacios visibles de la organización	
PORCENTAJE 5.2.2			100%	0%		
PORCENTAJE 5.2			83.33%	16.67%		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
1	A	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?	X(2)		Manual de funciones del cargo Organigramas Representante de la dirección Matriz de responsabilidades	
2	B	¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad?	X(2)		Informe de gestión del proceso, cada responsable de proceso se encarga de determinar las variaciones y proponer soluciones que después se comunican a la alta dirección y a la junta directiva, para su aprobación.	
3	C	¿La organización asigna responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están proporcionando las salidas previstas?	X(2)		Líderes de procesos	
4	D	¿La organización asigna responsabilidad y autoridad para informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC?	X(2)		Líderes de proceso	Agregar roles al manual de funciones Líder del proceso del SGC
5	E	¿La organización asigna responsabilidad y autoridad para asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización?	X(2)		Líderes de proceso manual de funciones mapa de procesos caracterización de los procesos misionales	Agregar roles al manual de funciones
PORCENTAJE 5.3			100%	0%		
TOTAL REQUISITO 5			84.026%	15.97%		
6. PLANIFICACIÓN						

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
6.1.1						
1	A	¿La organización determina los riesgos y oportunidades?	X(0)		No se han implementado acciones para determinar riesgos y oportunidades	Crear e implementar la Matriz de Riesgos y Oportunidades
PORCENTAJE 6.1.1			0%	100%		
6.1.2						
1	A	¿La organización planifica acciones para abordar riesgos y oportunidades? Evitar riesgos, eliminar fuentes de riesgo, compartir el riesgo; aperturas de nuevos mercados, utilización de nuevas tecnologías.	X(1)		Se utilizan nuevas tecnologías (RUE) Biometría Informe de gestión	En la matriz de riesgos y oportunidades debe incluir las fuentes de eliminación de riesgos y acciones tomadas. Realizar investigación de mercados para la apertura de nuevos mercados
2	B	¿La organización planifica la manera de integrar e implementar acciones en sus procesos del SGC?	X(2)		Mapa de riesgos para cada proceso	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
3	C	¿La organización evalúa la eficacia de estas acciones?	X(0)		Mapa de riesgos DAFP	Integrar e implementar acciones evaluación y seguimiento
PORCENTAJE 6.1.2			50%	50%		
PORCENTAJE 6.1			25%	75%		
6.2 OBEJTIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
6.2.1						
1	A	¿La organización establece los objetivos de calidad? ¿Son medibles? ¿Se han comunicado?	X(2)		Objetivos de calidad	Modificación de los objetivos de calidad
2	B	¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad? ¿Son objetos de seguimiento?	X(2)		Directrices	
3	C	¿Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad de los servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	X(2)		Medidos por los indicadores	
PORCENTAJE 6.2.1			100%	0%		

6.2.2					
1.	A	¿La organización determina que se va hacer, que recursos se requerirán, quien será el responsable, cuando se finalizara, y como evaluar resultados para lograr los objetivos de calidad?	X(2)		Presupuesto del SGC Plan estratégico
PORCENTJAE 6.2.2			100%	0%	
PORCENTAJE 6.2			100%	0%	
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
1	A	¿La organización considera el propósito de los cambios en el SGC y sus consecuencias?	X(2)		Actas, registros, guías Se Realizan modificaciones en los planes estratégicos
2	B	¿La organización considera la disponibilidad de recursos?	X(2)		Presupuesto Inventario (Anual)
3	C	¿La organización considera la asignación o reasignación de responsabilidades?	X(2)		Actas Matriz de roles y responsabilidades Reunión con la Junta Directiva
4	D	¿La organización considera la integridad del SGC?	X(2)		Reuniones con el comité y junta directiva
PORCENTAJE 6.3			100%	0%	
TOTAL REQUISITO 6			75%	25%	
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 GENERALIDADES					
1	A	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad?	X(2)		Plan operativo Plan de inversión Plan de recursos Cada proceso envía información sobre los materiales o equipos de trabajo necesarios para cada uno;
2	B	¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	X(2)		Presupuesto
3	C	¿La organización considera que se necesita de los proveedores externos?	X(2)		Control de proveedores externos Plan de insumos

PORCENTAJE 7.1.1			100%	0%		
7.1.2 PERSONAS						
1	A	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC?	X(1)		Manual de funciones Perfiles Matriz de competencias	Falta seleccionar a la persona o al grupo de trabajo encargado del sistema de gestión
PORCENTAJE 7.1.2			50%	0%		
7.1.3 INFRAESTRUCTURA						
1	A	¿La organización determina y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos? Edificios, equipos, transporte, TIC?	X(2)		Presupuesto	
PORCENTAJE 7.1.3			100%	0%		
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS						
1	A	¿La organización proporciona un ambiente adecuado en cuanto a factores humanos y físicos tales como sociales, psicológicos, necesarios para el desarrollo de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios?	X(1)		Estudios ergonómicos Pausas activas Sensibilizaciones	Faltan estudios ergonómicos Estudios de satisfacción de los empleados Falta realizar pausas activas Programas de bienestar
PORCENTAJE 7.1.4			50%	0%		
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION						
7.1.5.1 GENERALIDADES						
1	A	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados?	X(2)		Indicadores	
2	B	¿La organización se asegura de que los recursos proporcionados son apropiados para el desarrollo de actividades de seguimiento?	X(2)		Orden de compra de cada líder de proceso más especificación de cada recurso u insumo	
3	C	¿La organización se asegura de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurar la idoneidad continua para su propósito?	X(2)		Mantenimiento Inspección	
4	D	¿Se mantiene información documentada como evidencia	X(2)		Documentos	

		de que los recursos de seguimiento son idóneos para su propósito?			Registros	
PORCENTAJE 7.1.5.1			100%	0%		
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES						
1	A	¿Se realiza calibración o verificación del equipo de medición?	N/A	N/A	¿Cuentan con equipos de trazabilidad?	
2	B	¿Se realiza mantenimiento al equipo de medición?	N/A	N/A		
PORCENTAJE 7.1.5.2			N/A	N/A		
PORCENTAJE 7.1.5			100%	0%		
7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN						
1	A	¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos o servicios?	X(2)		Información documentada, conocimientos adquiridos por experiencia, fracasos, conferencias. Actas Reuniones Sensibilizaciones Instructivos Guías, código y circular	
2	B	¿La organización mantiene a disposición ese conocimiento?	X(2)		Manual de funciones	
3	C	¿La organización considera sus conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	X(2)		Gestión del conocimiento Contrataciones externas capacitaciones	Capacitaciones internas y externas procedimiento del gestión del conocimiento
PORCENTAJE 7.1.6			100%	0%		
PORCENTAJE 7.1			83.33%	16.66%		
7.2 COMPETENCIA						
1	A	¿La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan el trabajo?	X(2)		Perfiles del cargo Hojas de vida	
2	B	¿La organización se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación?	X(2)		Perfil del cargo Selección de personal Matriz de competencias Especificaciones del área de trabajo	
3	C	¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las	X(2)		Plan de capacitaciones Subcontratación	

		acciones tomadas?			Evaluación de indicadores Se evalúa anualmente	
4	D	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la competencia?	X(2)		Perfiles del cargo Especificaciones Procesos de selección	
PORCENTAJE 7.2			100%	0%		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA						
1	A	¿Las personas tienen conciencia sobre la política de calidad?	X(1)		Comprensión de la política	Pruebas aleatorias al personal
2	B	¿Las personas tienen conciencia sobre los objetivos de calidad?	X(1)		Comprensión de los objetivos	Pruebas aleatorias al personal
3	C	¿La organización se asegura de que las personas que realizan trabajos bajo su control tomen conciencia de su contribución a la eficacia del SGC?	X(2)		Resultados o informes por procesos Utilizan los formatos adecuadamente Realizan los procedimientos correctamente	
4	D	¿La organización se asegura de que las personas tomen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC?	X(2)		Reuniones con todo el personal Sensibilizaciones	
PORCENTAJE 7.3			75%	25%		
7.4 COMUNICACIÓN						
1	A	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas? ¿Que comunicar? ¿Cuándo? ¿A quién? ¿Cómo? ¿Quién comunica?	X(1)		Páginas web, memorandos, circulares, listado de comunicaciones, informes de gestión, retroalimentación,	formatos de comunicaciones internas y externas
PORCENTAJE 7.4			50%	50%		
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
7.5.1 GENERALIDADES						
1	A	¿La organización mantiene la información documentada requerida por la norma?	X(2)		Listado maestro de documentos del SGC	
2	B	¿La organización incluye información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC?	X(2)		Listado maestro de documentos del SGC, según la organización Listado de registros Confecamaras; Superintendencia	

PORCENTAJE 7.5.1			100%	0%		
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN						
1	A	¿Al crear y actualizar información esta contiene especificaciones como: título, fecha, autor o número de referencia?	X(2)		Estándar de manejo documental del SGC	
2	B	¿Al crear y actualizar información la organización se asegura de que los siguiente sea apropiado, en cuanto al formato tener en cuenta idioma, versión, gráficos y medios de soporte?	X(2)		Revisión documental	
2	B	¿La organización se asegura de la revisión y aprobación de estos documentos?	X(2)		Actas, Revisión por la dirección, protocolo de revisión de la información documentada	
PORCENTAJE 7.5.2			100%	0%		
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
7.5.3.1						
1	A	¿La información se encuentra disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite?	X(2)		Listado maestro de formatos, procedimientos El listado de documentos y registros los maneja el líder de cada proceso a excepción del encargado del sistema quien tiene acceso a todos los documentos de todos los procesos, utilizan el Dropbox de forma interna, tienen acceso todo.	
2	B	¿La información documentada se encuentra protegida adecuadamente contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad?	X(2)		Protocolo de la información documentada, La información que es creada se guarda automáticamente creando copias de seguridad que al final del día que quedan en un servidor en la ciudad de Bogotá, uso del Dropbox	
PORCENTAJE 7.5.3.1			100%	0%		
7.5.3.2						
1	A	¿La organización mantiene un correcto protocolo para la distribución, acceso, recuperación y uso de la información	X(2)		Estándar de manejo documental del SGC	

		documentada?				
2	B	¿La organización posee un protocolo para el correcto almacenamiento y preservación de la información documentada?	X(2)		Estándar de manejo documental del SGC	
3	C	¿La organización cuenta con un control de cambios, conservación y disposición de la información documentada?	X(2)		Estándar de manejo documental del SGC	
4	D	¿La información documentada de origen externo se identifica según sea apropiada y se controla?	X(2)		Revisión documental libro de verificación	Procedimiento de comunicaciones
PORCENTAJE 7.5.3.2			100%	0%		
PORCENTAJE 7.5			100%	0%		
TOTAL REQUISITO 7			81.66%	18.33%		
8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
1	A	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la provisión de productos y servicios?	X(2)		Comité de SGC, acta de creación del comité	
2	B	¿La organización determina los requisitos para los productos y servicios?	X(2)		Procedimientos, ciudad de Bogotá	
3	C	¿La organización determina criterios para los procesos y la aceptación de los servicios?	X(2)			
4	D	¿La organización determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con respecto a los productos y servicios?	X(2)		Presupuesto, se ajusta anualmente	
5	E	¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos?	X(1)		Plan de mejora para los cambios planificados; Actas del comité, acciones correctivas, acciones de mejora, para los imprevistos, análisis en los comités de calidad cada dos meses.	No se realiza un análisis de las consecuencias de los cambios no previstos
6	F	¿La organización determina, mantiene y conserva información documentada que permite tener confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demuestran la conformidad de los servicios	X(2)		Registros y procedimientos	

		con sus requisitos?				
PORCENTAJE 8.1			91.66%	8.33%		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE						
1	A	¿La organización proporciona información a sus clientes con respecto a los productos y servicios?	X(2)		Sí, por medio de la página web Circulares, correos electrónicos	
2	B	¿La organización trata consultas, contratos, pedidos y cambios?	X(2)		Páginas web Reconciliaciones Correo electrónico	
3	C	¿Mantiene una retroalimentación con los clientes, PQRS?	X(1)		Llamadas, correos, encuestas de satisfacción, se realiza reuniones con los comités cada dos meses por lo que la solución a las PQRS de los clientes tienen un sistema de solución lento.	Cambio de los tiempos y métodos en la solución de las PQRS
4	D	¿La organización comunica a sus clientes sobre la manipulación de información propia de ellos? ¿Cómo la protege?	X(1)		Comunica a los clientes sobre la manipulación de datos, pero no como la protege	Comunicación a los clientes sobre la ley de protección de datos que maneja la empresa.
5	E	¿La organización establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia?	X(0)			Plan de contingencia (riesgos)
PORCENTAJE 8.2.1			60%	40%		
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
1	A	¿L organización tiene establecido requisitos legales y reglamentación aplicable a los productos o servicios que ofrece?	X(2)		Matriz de requisitos legales y de otras partes interesadas Matriz proporcionada por la Superintendencia	Revisar y actualizar la matriz de requisitos legales
2	B	¿L organización define requisitos que son considerados como necesarios para la organización?	X(2)		Confecamaras	
2	B	¿La organización se asegura de poder cumplir con los productos y servicios que ofrece? ¿Esta puede cumplir con declaraciones acerca de los servicios que ofrece?	X(2)		Matriz de cumplimiento indicadores de confiabilidad del servicio PQRS formatos	

					Los corriges	
PORCENTAJE 8.2.2			100%	0%		
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.3.1						
1	A	¿La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?	X(2)		Procedimientos, especificaciones técnicas	Revisión de los requisitos del cliente
2	B	¿La organización incluye requisitos especificados por el cliente incluyendo requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma?	X(1)		Formato de producto/servicio no conforme	Revisión de los requisitos del cliente Matriz de requisitos de partes interesadas
3	C	¿La organización incluye los requisitos especificados por la organización, los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	X(2)		Páginas Web, matriz de requisitos legales y reglamentarios	Revisión de los requisitos de la organización, legales y reglamentarios
4	D	¿¿La organización incluye los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto?	X(2)		Cumplimientos de la normatividad	
5	E	¿La organización incluye diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente?	X(1)		Procedimientos	Plan de contingencia en cuanto a las diferencias
6		¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente?	X(2)		Se verifican antes de la entrega corriges sin liberar el producto trazabilidad del servicio, formatos formatos,	Ajustar el procedimiento de registro
PORCENTAJE 8.2.3.1			83.33%	16.66%		
8.2.3.2						
1	A	¿La organización mantiene información documentada cuando se realiza una revisión o cuando se trata de un requisito nuevo para los productos y servicios?	X(2)		Revisión alta gerencia, revisión encargado del SGC	
PORCENTAJE 8.2.3.2			100%	0%		
PORCENTAJE 8.2.3			91.66%	8.33%		
8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						

1	A	¿Cuándo la organización cambia requisitos para los productos y servicios, se modifica la información pertinente y se informa a las personas sobre estos cambios?	X(2)		Sí, se comunica por medio de reuniones con la junta.	
PORCENTAJE 8.2.4			100%	0%		
PORCENTAJE 8.2			87.91%	12.085%		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.3.1 GENERALIDADES						
1	A	¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño que asegure la provisión de productos y servicios?	N/A		Todo se maneja desde la ciudad de Bogotá	
PORCENTAJE 8.3.1			N/A	N/A		
8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO						
1	A	¿La organización establece actividades requeridas de verificación y validación de diseño y desarrollo de los productos y servicios?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá	
2	B	¿La organización determina los responsables involucrados en el diseño y desarrollo?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá	
3	C	¿La organización establece las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de productos y servicios?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá	
4	D	¿La organización mantiene información documentada para demostrar el cumplimiento de los requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá	
PORCENTAJE 8.3.2			N/A	N/A		
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO						
1	A	¿La organización considera los requisitos funcionales y de desempeño de los productos y servicios a diseñar y desarrollar?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá	
2	B	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo del producto o servicio?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá	
PORCENTAJE 8.3.3			N/A	N/A		

8.3.4 CONTROLES DE DISEÑO Y DESARROLLO					
1	A	¿La organización realiza actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá
2	B	¿La organización mantiene información documentada sobre las actividades de revisión, verificación, validación del diseño y desarrollo del producto o servicio?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá
PORCENTAJE 8.3.4			N/A	N/A	
8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
1	A	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá
2	B	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá
PORCENTAJE 8.3.5			N/A	N/A	
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
1	A	¿La organización conserva información documentada referente a cambios del diseño y desarrollo? ¿Resultados de revisiones? ¿Autorización de cambios? ¿Acciones tomadas para prevenir impactos adversos?	N/A		Las indicaciones se dan y se manejan desde la ciudad de Bogotá
PORCENTAJE 8.3.6			N/A		
PORCENTAJE 8.3			N/A		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 GENERALIDADES					
1	A	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios son conformes con los requisitos?	X(2)		Encuestas de satisfacción Indicadores
2	B	¿La organización establece controles cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos?	N/A		El proveedor externo nunca suministra directamente el servicio al cliente
3	C	¿La organización aplica controles cuando una parte del proceso es suministrado por un proveedor externo?	X(2)		Se evalúa y se reevalúa al proveedor, los requisitos 1.servicio prestado (Mantenimiento) 2.Insumos Se realiza una revisión de

					parámetros Revisión de Formatos	
4	D	¿La organización establece controles cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?	X(2)		Listado de proveedores evaluación de proveedores reevaluación de proveedores procedimiento, formatos	
PORCENTAJE 8.4.1			100%	0%		
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL						
1	A	¿La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?	X(2)		Listado de documentos Listado de registros	
2	B	¿La organización define controles que se aplican a los proveedores externos y a las salidas resultantes? ¿Cuales?	X(2)		Evaluación y Reevaluación del proveedor a la hora de contratar, se verifican y comparan las especificaciones y se mira que concuerden los parámetros	
3	C	¿La organización tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios?	X(2)		Estudios de capacidad, oferta y demanda parte legal Normograma, por proceso dice que cumplir legalmente	Revisar si el indicador es de impacto o de resultados
4	D	¿La organización determina actividades para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados cumplen los requisitos?	X(2)		Seguimiento al cliente procedimientos Indicadores de gestión	Indicadores de impacto
PORCENTAJE 8.4.2			100%	0%		
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS						
1	A	¿La organización comunica a sus proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios? ¿Métodos, procesos y equipos? ¿La liberación de productos y servicios?	X(2)		Se comunica los requisitos para la aprobación de los servicios.	
2	B	¿La organización comunica a sus proveedores externos sus requisitos para la interacción del proveedor externo con la organización?	X(2)			
3	C	¿La organización comunica a sus proveedores externos sus requisitos para tener el control y seguimiento del	X(2)		Se realiza un seguimiento al desempeño del proveedor y se mira	

		desempeño del proveedor externo?			si se continúa con él o es necesario buscar uno nuevo.	
4	D	¿La organización comunica a sus proveedores externos sus requisitos para la competencia incluyendo calificaciones requeridas de las personas?	X(2)		Procedimientos selección, evaluación y reevaluación de proveedores correo electrónico y oficios	
5	E	¿La organización comunica a sus proveedores externos sus requisitos para el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?	X(2)		Se realiza un seguimiento al desempeño del proveedor y se mira si se continúa con él o es necesario buscar uno nuevo.	
PORCENTAJE 8.4.3			100%			
PORCENTAJE 8.4			100%	0%		
8.5 PRODUCCION Y PREVISION DEL SERVICIO						
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PROVISION DEL SERVICIO						
1	A	¿La organización implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas?	X(2)		Documentación e indicadores	
2	B	¿Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información documentada que defina características de los servicios a prestar y los resultados a alcanzar?	X(2)		Se suministra información tanto interna como externamente, teniendo en cuenta las partes interesadas	
3	C	¿Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición adecuados?	X(2)		Se realizan seguimiento a todos los procesos, por medio de indicadores, auditorias, entre otros. Definidos en las caracterizaciones	
4	D	¿Las condiciones controladas incluyen el uso de infraestructura, designación de personas competentes, y entorno adecuado para el desarrollo de los procesos?	X(2)		Inventario, activos, patrimonio procedimiento mantenimiento de infraestructura, listado por cada área; Manual de funciones	
5	E	¿Incluye la designación de personas competentes?	X(2)		Manual de funciones y competencias hojas de vida	
6	F	¿Validación y revalidación?	X(2)		Comités de calidad	
7	G	¿Las condiciones controladas incluye la implementación de acciones para prevenir errores humanos?	X(2)		Capacitaciones identificación de acciones preventivas corrige	Controles errores de digitación Controles en la verificación de la información en registros

						públicos
8	H	¿Las condiciones controladas incluyen la designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida?	X(2)		Verificación y estudio de los cargos a solicitar	
9	I	¿Las condiciones controladas incluye, cuando sea aplicable, la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	X(2)		Seguimiento Si, según los procedimientos establecidos y dejando los registros necesarios.	
PORCENTAJE 8.5.1			100%	0%		
8.5.2 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD						
1	A	¿La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, asegurando la conformidad de los productos y servicios?	X(2)		Procedimientos Encuestas de satisfacción Se realiza el seguimiento de la entrega del producto en el área de Registros Publico con la previa revisión de la jurídica. En el área de promoción y desarrollo también se realiza trazabilidad por medio de la documentación que se maneja de las diferentes actividades que se realizan. En el área de Conciliación se realiza la trazabilidad a todo el proceso que por ley se debe llevar según sea el caso.	
2	B	¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la prestación del servicio?	X(2)		Procedimientos Si, con el visto bueno y aprobación del Jefe de Registros Públicos para esta área. Para el área de Promoción y Desarrollo, tiene el visto bueno y aprobación del Presidente Ejecutivo y El Jefe de Promoción y Desarrollo. Para el área de conciliación, el conciliador designado verifica el acta	

					de la conciliación que es el producto a entregar.	
3	C	¿La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad es un requisito? ¿Conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	X(2)		Procedimientos Corriges Caracterizaciones Si, según los procedimientos establecidos y dejando los registros necesarios.	
PORCCENTAJE 8.5.2			100%	0%		
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS						
1	A	¿La organización toma medidas para cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras están bajo el control de la organización o son utilizados por la misma?	X(2)		Ley de protección de datos Ley 1581 de 2012 Superintendencia de industria y comercio	
2	B	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos o servicios?	X(2)		Lector de huellas Identificación en mano	
3	C	¿Cuándo una propiedad del cliente o proveedor externo se pierde, deteriora, la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada de lo ocurrido?	X(2)		No se han presentado casos	
PORCENTJAE 8.5.3			100%	0%		
8.5.4 PRESERVACION						
1	A	¿La organización preserva las salidas durante la prestación del servicio? Transmisión de la información	X(2)			
PORCENTJAE 8.5.4			100%	0%		
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA						
1	A	¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios después de la entrega del servicio?	X(2)		Normograma	
2	B	¿La organización considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas al servicio?	X(1)		Procedimientos	Análisis del impacto del servicio ofrecido
3	C	¿La organización considera la retroalimentación con el	X(2)		Encuestas de satisfacción	

		cliente después de entregado el servicio?			PQRS Correos electrónicos	
4	D	¿La organización considera los requisitos del cliente después de entregado el servicio?	X(2)		Sí, por medio de la normatividad y procedimientos	
5	E	¿La organización considera la naturaleza, uso y vida útil prevista de sus productos y servicios?	X(2)		Normatividad legal vigente	
PORCENTAJE 8.5.5			90%	10%		
8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS						
1	A	¿La organización revisa y controla los cambios en la prestación del servicio?	X(2)			
2	B	¿La organización conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de cambios, personas responsables de estos cambios y acciones tomadas?	X(2)		Reuniones con la junta en donde evidencias de las acciones tomadas y de los responsables	
PORCENTAJE 8.5.6			100%	0%		
PORCENTAJE 8.5			95.55%	4.445%		
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
1	A	¿La organización implementa disposiciones planificadas verificando que se cumplen los requisitos del producto y servicio?	X(1)		Reuniones con la junta o comités	Realizar verificación
2	B	¿La organización conserva información documentada que incluya la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación? ¿Esta incluye la evidencia de conformidad con los criterios de aceptación? ¿Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	X(1)		Procedimientos Si, se dejan los registros correspondientes	Actualización y verificación de la información
PORCENTAJE 8.6			50%	50%		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						
8.7.1						
1	A	¿Las salidas que no son conformes se identifican y controlar previniendo su uso o entrega no intencionada?	X(1)			Mejora de los métodos para controlar la salida no conforme, insatisfacción, sugerencias. Matriz de control, número de

						veces que se detecta esa no conformidad; nivel de satisfacción a la hora de dar solución;
2	B	¿Cuándo se presenta una salida no conforme la organización opta por realizar la corrección? ¿Suspensión de servicios? ¿Información al cliente?	X(1)		Se presenta demora en la solución de la no conformidad lo que representa una mayor insatisfacción por parte del cliente	Crear formatos o guías en donde se especifique al cliente lo que debe hacer o el tiempo de espera
3	C	¿La organización toma acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad?	X(2)		Reuniones con el comité Plan de acciones	
4	D	¿La organización verifica la conformidad de los requisitos cuando se corrige las salidas no conformes?	X(2)		Si, se verifica.	
PORCENTAJE 8.7.1			75%	25%		
8.7.2						
1	A	¿La organización conserva información documentada que describe la no conformidad?	X(2)		Registros físicos y digitales	
2	B	¿La organización conserva información documentada que describe las acciones tomadas?	X(1)		Se da solución pero no se aprovechan al máximo	Documentar las acciones tomadas para las no conformidades que se presentan
3	C	¿La organización conserva información documentada que identifique al responsable de las acciones tomadas frente a la no conformidad?	X(1)		Las soluciones las dan de forma general en las reuniones que se hacen cada dos meses	Especificar en la guía el responsable de la acción tomada frente a la no conformidad y si fue satisfactoria
4	D	¿La organización conserva información documentada que describa todas las concesiones obtenidas?	X(2)		Reuniones con la junta Actas Si, conserva los registros	
PORCENTAJE 8.7.2			75%	25%		
PORCENTAJE 8.7			75%	25%		
TOTAL REQUISITO 8			83.35%	16.64%		
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION						

9.1.1 GENERALIDADES					
1	A	¿La Organización determina que necesita seguimiento y medición?	X(2)		Actividades o procesos más significativos
2	B	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición análisis y evaluación?	X(2)		Indicadores o herramientas estadísticas, Auditorias de seguimiento una vez al año
3	C	¿La organización evalúa el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad?	X(2)		Resultados del plan operativo o de los procesos significativos, cada dos meses evalúan los resultados obtenidos de acuerdo a los diferentes procesos.
4	D	¿La organización determina cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?	X(2)		En la reuniones que se realizan con los comités cada dos meses
5	E	¿La organización determina cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento? ¿Se mantiene información documentada como evidencia de los resultados?	X(2)		En la reuniones que se realizan con los comités cada dos meses
PORCENTJAE 9.1.1			100%	0%	
9.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE					
1	A	¿La organización realiza <u>seguimiento al grado de cumplimiento</u> de las necesidades y expectativas del cliente? ¿La organización determina los <u>métodos</u> para realizar el seguimiento y revisar la información?	X(2)		La organización determina métodos para realizar seguimiento a la satisfacción del cliente mas no se realiza a fondo un seguimiento al grado de cumplimiento de este.
PORCENTAJE 9.1.2			100%	50%	Sería bueno que se tuviera una herramienta estadística para mirar el grado de satisfacción de los clientes
9.1.3 ANALISIS Y EVALUACION					
1	A	¿La organización analiza y evalúa los datos que surgen del seguimiento y medición? ¿Cómo?	X(2)		Actas de unión con la junta y comités directivos
2	B	¿La organización evalúa la conformidad de los servicios prestados?	X(1)		Esta parte tiene que verse relacionada con el nivel de satisfacción por parte de los usuarios
3	C	¿La organización evalúa el desempeño y eficacia del SGC?	X(2)		Indicadores Metas de cada proceso Revisión por la dirección
4	D	¿La organización evalúa la eficacia de los proveedores	X(2)		Revisión y evaluación de lo solicitado

		externos?			y lo suministrado	
5	E	¿La organización evalúa el grado de satisfacción del cliente?	X(2)		Encuestas de satisfacción	
6	F	¿La organización evalúa si lo planificado se ha implementado de forma eficaz? ¿Cómo?	X(2)		Reuniones Plan estratégicos Auditorias Si, realizándole seguimiento a los planes de acción de las diferentes áreas y midiendo los indicadores de los procesos.	
7	G	¿La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades?	X(0)		-	Evaluación de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
8	H	¿La organización evalúa la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?	X(2)		Auditoras de seguimiento Revisión por la dirección 1 vez al año	
PORCENTAJE 9.1.3			87.5%	12.5%		
PORCENTAJE 9.1			95.83%	4.16%		
9.2 AUDITORIA INTERNA						
9.2.1						
1	A	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?	X(2)		Una vez al año se realizan auditorias de seguimiento	
2	B	¿Las auditorias proporcionan información acerca de si el SGC es conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC?	X(2)		Sí se proporciona información sobre la conformidad de los requisitos de la organización	
3	C	¿Las auditorias proporcionan información acerca de si el SGC es conforme con los requisitos de la norma?	X(2)		Acciones correctivas Correcciones	
4	D	¿¿Las auditorias proporcionan información acerca de si el SGC se implementa y se mantiene eficazmente?	X(2)		Sí se proporciona información sobre la implementación del SGC ; Si, con él informa de la auditoria, específicamente en las conclusiones dadas por los auditores.	
PORCENTAJE 9.2.1			100%	0%		
9.2.2						
1	A	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoria que	X(2)		Se realizan Auditorías internas 1 vez al año, y se realizan auditorias de	

		incluyan frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y elaboración de informes?			seguimiento 1 vez al año	
2	B	¿La organización define los criterios de la auditoria y el alcance para cada auditoria?	X(2)		Especificaciones del formato de cada auditoria	
3	C	¿La organización se asegura de que los resultados de las auditorias se informen a la dirección pertinente?	X(2)		Se realizan reuniones en donde se encuentra la alta dirección y los responsables de cada uno de los procesos, en donde comunican los resultados	
4	D	¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorias para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria?	X(2)		Los auditores internos si son seleccionados por la organización y se procede a realizar la revisión una vez al año	
5	E	¿La organización realiza las correcciones y toma acciones correctivas sin demoras injustificadas?	X(2)		Si realiza correcciones en el formato de acciones correctivas y preventivas.	Se recomienda manejar las acciones preventivas por medio de la identificación de los riesgos.
6	F	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria y de los resultados de las auditorias?	X(2)		Si, maneja los registros del plan, programa, listados de verificación y el informe final de la auditoria.	
PORCENTAJE 9.2.2			100%	0%		
PORCENTAJE 9.2			100%	0%		
9.3 REVISION POR LA DIRECCION						
9.3.1 GENERALIDADES						
1	A	¿La alta dirección realiza la revisión del SGC a intervalos planificados?	X(2)		Se realiza la revisión por parte de la dirección una vez al año	
PORCENTAJE 9.3.1			100%	0%		
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION						
1	A	¿La revisión por la dirección incluye estado de revisiones previas? ¿Cambios en las cuestiones internas y externas? ¿Información sobre el desempeño y eficacia del SGC?	X(1) cuestiones internas y externas		Los líderes de los procesos y/o encargados de la información la proporcionan de manera oportuna y adecuada	Incluir en el a revisión por la dirección cuestiones internas y externas y sus cambios

2	B	¿La revisión por la dirección incluye resultados de la satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes pertinentes? ¿Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios? ¿No conformidades y acciones correctivas? ¿Resultados de seguimiento y medición?	X(1) partes interesadas		Los líderes de los procesos y/o encargados de la información la proporcionan de manera oportuna y adecuada	Incluir en la revisión por la dirección la satisfacción y retroalimentación con las partes pertinentes.
3	C	¿La revisión por la dirección incluye los resultados de las auditorías? ¿El desempeño de los proveedores externos?	X(1)		La revisión por la dirección incluye los resultados de las auditorías; No se incluye en la revisión por la dirección el desempeño de los proveedores externos	incluir en la revisión por la dirección el desempeño de los proveedores externos
4	D	¿La revisión por la dirección incluye la adecuación de los recursos?	X(2)		Presupuesto de requerimientos, infraestructura, equipos de cómputo y demás	
5	E	¿La revisión por la dirección incluye la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades?	X(0)		-	Incluir en la revisión por la dirección la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
6	F	¿La revisión por la dirección incluye las oportunidades de mejora?	X(2)		Informes de auditorías Informes de revisión por la dirección	
PORCENTAJE 9.3.2			58.33%	41.66%		
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION						
1	A	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora? ¿Necesidad de cambio en el SGC? ¿Necesidad de recursos?	X(2)		Informes de la revisión por parte de la dirección	
2	B	¿La organización mantiene información documentada sobre los resultados de la revisión por la dirección?	X(2)		Informes de la revisión por parte de la dirección	
PORCENTAJE 9.3.3			100%	0%		
PORCENTAJE 9.3			86.11%	13.89%		
TOTAL REQUISITO 9			93.98%	6.02%		
10. MEJORA						
10.1 GENERALIDADES						
1	A	¿La organización determina y selecciona oportunidades	X(2)		Planes de mejoramiento	

		de mejora?				
2	B	¿La organización implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?	X(1)		Planes de mejoramiento, aunque si se tengan en cuenta los resultados de la retroalimentación con el cliente, aún falta información	Teniendo en cuenta el número de quejas para cierta situación, ¿se da solución a ese incumplimiento? ¿Se ha vuelto a presentar?
3	C	¿La organización aplica la corrección, acción correctiva, mejora continua, innovación y reorganización?	X(2)		Planes de mejoramiento	
4	D	¿Las acciones necesarias incluyen mejorar en los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?	X(2)		Planes de mejoramiento	
5	E	¿Las acciones necesarias incluyen el corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	X(2)		Corriges Planes de mejoramiento Acciones correctivas y preventivas	
6	F	¿Las acciones necesarias incluyen la mejora del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X(2)		Planes de mejoramiento	
PORCENTAJE 10.1			91.66%	8.33%		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA						
10.2.1						
1	A	¿La organización toma acciones para controlar y corregir la no conformidad originada por quejas?	X(1)		Reuniones con el comité	Se deben mejorar los tiempos de solución a quejas
2	B	¿La organización realiza revisión y análisis de la no conformidad?	X(2)		Reuniones de los comités cada dos meses	
3	C	¿La organización determina las causas de la no conformidad?	X(2)		PQRS	
4	D	¿La organización implementa cualquier acción necesaria?	X(2)		Reuniones con el comité	
5	E	¿La organización hace frente a las consecuencias de la no conformidad originada por quejas?	X(2)		Reuniones con el comité Les da tratamiento en los comités de calidad y en los planes de mejoramiento	
6	F	¿La organización determina si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir?	X(2)		Encuestas de satisfacción Indicadores En los comités de calidad y en el formato de tratamiento de acciones	

					tomadas	
7	G	¿La organización revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?	X(2)		Reuniones con el comité Si, en el mismo formato de acción correctiva y preventiva	
8	H	¿La organización evalúa la necesidad de si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?	X(0)		Evalúa la necesidad de actualizar riesgos y oportunidades	Se recomienda evaluar la necesidad de actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación
9	I	¿La organización evalúa la necesidad de si fuera necesario hacer cambios al SGC?	X(2)		Planes de mejoramiento Diagnostico	Realizar el plan de trabajo basados en el diagnostico
PORCENTAJE 10.2.1			83.33%	16.66%		
10.2.2						
1	A	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente?	X(2)		Reuniones con los comités y junta directiva	
2	B	¿La organización posee información documentada de los resultados de cualquier acción correctiva?	X(1)		Reuniones con los comités y junta directiva	Implementación de un aplicativo o herramienta estadística, ¿se mitigo el problema? ¿Se ha vuelto a presentar? ¿Qué tan satisfactoria fue la solución?
PORCENTAJE 10.2.2			75%	25%		
PORCENTAJE 10.2			79.16%	20.83%		
10.3 MEJORA CONTINUA						
1	A	¿La organización mejora continuamente la convivencia, adecuación y eficacia del SGC?	X(2)		Planes de mejoramiento; Revisión por la dirección	
2	B	¿La organización considera los resultados del análisis y evaluación y las salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	X(2)		Reunión con la junta directiva, con los líderes de proceso, teniendo en cuenta todo tipo de información, retroalimentación con el cliente, indicadores de gestión, auditorias de seguimiento y de control, entre otros.	
PORCENTAJE 10.3			100%	0%		
TOTAL REQUISITO 10			90.27%	9.72%		

4.1.1 MATRIZ DOFA

Tabla 2. Matriz DOFA

DOFA		DEBILIDADES	FORTALEZAS
		No existe un procedimiento de comunicaciones; Falta de canales efectivos	Certificación vigente ISO 9001
Respuesta a PQRS muy demorado	Asignación de roles y responsabilidades		
No existe toma de consciencia ambiental	Conocimiento en el sector de la calidad		
No hay un líder ambiental	Interacción de los procesos		
Presupuesto limitado SGA	Compromiso de la alta dirección		
Falta de notificaciones a los clientes sobre su estado actual	Cumplimiento del presupuesto		
Bajo número de inscripciones	Disponibilidad de materiales y equipos		
AMENAZAS	La competencia cuenta con una mejor infraestructura para dictar cursos	ESTRATEGIA D2 A4	ESTRATEGIA F6 A5
	La competencia cuenta con certificación ambiental	Al demorarse el trámite de respuesta de las PQRS y no mantener constante la población del	A pesar de cumplir con el presupuesto anual, cuando los clientes se atrasan en el pago este se ve afectado, por lo que

		municipio, puede no darse la apertura de cursos; No ofertar cursos en periodos intersemestrales	se puede disminuir los intereses incentivando al pago de impuestos, creando amnistías a los años vencidos.
	Ubicación en zona de frontera	ESTRATEGIA D7 A1	ESTRATEGIA F1 A1
	Inconstancia en el número de población en el municipio (flotante)	Busca mayor participación en los mercados existentes, para los productos actuales, estrategias:	Mediante la capacitación del personal de la empresa tendremos un mayor rendimiento y un mejor cumplimiento de las metas de la empresa, lo que permitirá mejorar la imagen de la empresa a nivel organizacional y a nivel exterior.
	Falta de compromiso de los afiliados con la empresa	incrementar el gasto publicitario, ofrecer muchas promociones, o reforzar las actividades publicitarias.	
OPORTUNIDADES	Extensión a la comunidad	ESTRATEGIA D3 O3	ESTRATEGIA F3 O1
	Los competidores locales tienen precios más altos	A través de la creación de convenios se puede capacitar a los empleados en cuanto a la norma ISO 14001.2015	Divulgación de conocimiento a otros municipios (Estrategia de Crecimiento)
	Facilidad para la creación de convenios	ESTRATEGIA D7 O2	ESTRATEGIA F2 O5
	Clientes fieles y satisfechos	Busca mayores ventas mejorando o modificando el producto actual, introducción de productos actuales	Estrategia de crecimiento empresarial que consiste en aumentar la venta de productos existentes a
	Mejores proveedores del mercado		
	Credibilidad		

	Compromiso de los miembros	a nuevas áreas geográficas, buscar la diferenciación del producto que se ofrece respecto al de los rivales.	segmentos de mercado existentes, sin modificación alguna de productos: El negocio se enfoca en los mercados y productos en los cuales tiene alto conocimiento. Se conocen las necesidades de los clientes Se requiere invertir en investigaciones de mercado
--	----------------------------	---	---

Fuente: Cardenas, N. 2016

4.2 DIAGNOSTICO NORMA ISO 14001:2015

Tabla 3. Diagnostico Norma ISO 14001:2015

DIAGNOSTICO NORMA NTC ISO 14001:2015							
N°	REQUISITO	SUJETO	DEBE	CRITERIO	EVIDENCIA	CUMPLE	NO CUMPLE
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION							
4, 1	comprensión de la organización y de su contexto	la organización	determinar	Cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito	-----		X(0)
				que afectan su capacidad para lograr los resultados de su gestión ambiental	-----		X(0)
				PORCENTAJE 4.1		0%	100%
4, 2	comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	la organización	determinar	a. Partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Ambiental	-----		X(0)
				b. Necesidades y expectativas de las partes interesadas	-----		X(0)
				c. Cuáles de esas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos	-----		X(0)
				PORCENTAJE 4.2		0%	100%
4, 3	determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	la organización	determinar	Límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión Ambiental para establecer su alcance	-----		X(0)
			considerar	a. Las cuestiones externas e internas	-----		X(0)
				b. Requisitos legales y otros requisitos	-----		X(0)
				c. Unidades, funciones y límites físicos de la organización	manual de	X(1)	

				d. Sus actividades, productos y servicios	funciones portafolio de productos y/o servicios diagrama de flujo de procesos	X(2)	
				e. Autoridad y capacidad para ejercer control e influencia	-----		X(0)
			el alcance	incluir	en el SGA las Actividades, productos y servicios de la organización	análisis de procesos	X(1)
			mantener	Información documentada	-----		X(0)
			estar	disponible para las partes interesadas	-----		X(0)
		PORCENTAJE 4.3					
4, 4	Sistema de gestión ambiental	la organización	establecer	Un SGA donde incluya los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de ISO 14001	-----		X(0)
			implementar	Un SGA donde incluya los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de ISO 14001	-----		X(0)
			mantener	Un SGA donde incluya los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de ISO 14001	-----		X(0)
			mejorar	Un SGA donde incluya los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de ISO 14001	-----		X(0)
			considerar	El Conocimiento del contexto de la organización y necesidades y expectativas de las partes interesadas	matriz de partes interesadas	X(1)	
PORCENTAJE 4.4						10%	90%

TOTAL REQUISITO 4

8.055%

91.945%

REQUISITO 5. LIDERAZGO

5, 1	liderazgo y compromiso	la alta dirección	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;	-----		X(0)
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: b. Estableciendo la política y objetivos ambientales	-----		X(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	-----		X(0)
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: d. Disponibilidad de recursos necesarios del SGA	-----		X(0)
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: e. Comunicando la importancia de una gestión ambiental eficaz	-----		X(0)
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: f. Logrando los resultados previstos	-----		X(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	-----		X(0)
				Liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental: h. Promoviendo la mejora continua	-----		X(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.	-----		X(0)
				TOTAL 5.1		0%	100%
5. 2	política ambiental	la alta dirección	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.	se tiene informacion referente al contexto de la organización		X(1)
				Una política ambiental con un alcance definido de su sistema de gestión ambiental que: b. Sea marco de referencia para los objetivos ambientales	-----		X(0)
				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.	-----		X(0)
				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	-----		X(0)
				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	-----		X(0)

		la política ambiental	mantenerse	Información documentada	-----		X(0)	
			comunicarse	Dentro de la organización	-----		X(0)	
			estar	Disponible para las partes interesadas	-----		X(0)	
				TOTAL 5.2		6.25%	93.75%	
5, 3	roles, responsabilidad y autoridades en la organización	la alta dirección	asegurarse	Que se asignen y se comuniquen las responsabilidades y autoridades para los roles desde la organización	manual de funciones del cargo organigrama representante de la dirección	X(1)		
			asignar	Responsabilidad y autoridad		-----		X(0)
				a. Asegurar que el sistema de gestión ambiental es conforme a la norma				X(0)
				Responsabilidad y autoridad	-----		X(0)	
				b. Informar a la alta dirección del desempeño del sistema incluyendo su desempeño ambiental			X(0)	
				TOTAL 5.3		16.66%	83.33%	
				TOTAL REQUISITO 5		7.63%	92.36%	
REQUISITO 6. PLANIFICACIÓN								
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)	-----		X(0)	
			Considerar	a. Las cuestiones externas e internas.		-----		X(0)
				b. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		-----		X(0)

		c. El alcance del SGA	-----		X(0)
	Determinar	Los Riesgos y Oportunidades relacionados con sus: 1.Aspectos Ambientales	-----		X(0)
		Los Riesgos y Oportunidades relacionados con sus: 2. Requisitos legales y otros requisitos	-----		X(0)
		Los Riesgos y Oportunidades relacionados con sus: 3. Cuestiones Internas y Externas y las necesidades y expectativas de las partes interesadas	-----	X(1)	
Los Riesgos y Oportunidades	Asegurar	que el SGA puede lograr sus resultados previstos	-----		X(0)
	prevenir o reducir	los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones Ambientales externas afecten a la Organización	-----		X(0)
	Lograr	La mejora continua	-----		X(0)
La Organización	Determinar	Las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental	-----		X(0)
	Mantener	Información documentada de sus: Riesgos y Oportunidades	-----		X(0)
		Información documentada de sus: Procesos necesarios especificados del el 6.1.1 al 6.1.4(Abordar Riesgos y Oportunidades, Aspectos Ambientales, Requisitos legales, Planificación de acciones)	-----		X(0)
		PORCENTAJE 6.1.1		3.84%	96.15%

6. 1. 2	Aspectos Ambientales	Organización	Determinar	Aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar	-----		X(0)
				Aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios en los que puede influir	-----		X(0)
				Impactos ambientales asociados, desde la perspectiva de ciclo de vida	-----		X(0)
			Tener en Cuenta	Los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados	-----		X(0)
				Las condiciones anormales y situaciones de emergencia razonablemente predecibles.	-----		X(0)
			Determinar	Aspectos que puedan tener un impacto ambiental significativo mediante el uso de criterios establecidos	-----		X(0)
			Comunicar	Aspectos ambientales significativos a los demás niveles y funciones según corresponda	-----		X(0)
			Mantener	Información documentada: aspectos ambientales	-----		X(0)
				Información documentada: impactos ambientales significativos	-----		X(0)
				Información documentada: criterios usados para determinar los aspectos ambientales y los aspectos ambientales significativos.	-----		X(0)
PORCENTAJE 6.1.2						0%	100%
6. 1. 3	Requisitos Legales y Otros Requisitos	La Organización	Determinar	Los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales	-----		X(0)
				Como los requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización	-----		X(0)

			Tener	Acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales	-----		X(0)	
				en cuenta los requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore el SGA	-----		X(0)	
			Mantener	Información documentada: de los requisitos legales y otros requisitos.	-----		X(0)	
			PORCENTAJE 6.1.3				0%	100%
6. 1. 4	Planificación de Acciones	La Organización	Planificar	La toma de acciones para abordar: 1. Aspectos Ambientales.	-----		X(0)	
				La toma de acciones para abordar: Requisitos Legales.	-----		X(0)	
				La toma de acciones para abordar: 3.Riesgos y Oportunidades	-----		X(0)	
				La manera de: 1. Integrar e Implementar las acciones en los procesos de SGA o en otros procesos de negocio.	-----		X(0)	
				La manera de: 2. Evaluar la eficacia de estas acciones	-----		X(0)	
			Considerar	Opciones Tecnológicas.	-----		X(0)	
				Requisitos Financieros.	-----		X(0)	
				Requisitos Operacionales y de Negocio.	-----		X(0)	
						PORCENTAJE 6.1.4		

				PORCENTAJE 6.1		0.96%	99.04%
6. 2. 1	Objetivos ambientales	La Organización	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.	-----		X(0)
		Los Objetivos Ambientales	Ser	a) coherentes con la política ambiental	-----		X(0)
				b) medibles (si es factible)	-----		X(0)
				c) objeto de seguimiento	-----		X(0)
			comunicarse		-----		X(0)
			actualizarse	según corresponda	-----		X(0)
La Organización	conservar	Información documentada sobre los objetivos ambientales	-----		X(0)		
				PORCENTAJE 6.2.1		0%	100%
6. 2. 2	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales	La Organización	Determinar	a) Que se va a hacer	-----		X(0)
				b) Que recursos se requerirán	-----		X(0)
				c) Quien será responsable	-----		X(0)
				d) Cuando se finalizará	-----		X(0)
				e) Como se evaluarán los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para el logro de sus objetivos ambientales medibles	-----		X(0)
		Considerar	Como se pueden integrar las acciones para el logro de sus objetivos ambientales a los procesos de negocio a la organización.	-----		X(0)	
				PORCENTAJE 6.2.2		0%	100%
				PORCENTAJE 6.2		0%	100%
				TOTAL REQUISITO 6		0.48%	99.52%

REQUISITO 7. APOYO

7.1	Recursos	La organización	Determinar	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGA.	-----		X(0)
			Proporcionar		-----		X(0)
PORCENTAJE 7.1						0%	100%
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	se realiza la selección del cargo basado en los requisitos, pero no se tiene en cuenta el sga	X(1)	
			Asegurarse	Que las personas sean competentes en educación , formación o experiencia apropiada	se realiza la selección del cargo basado en los requisitos, pero no se tiene en cuenta el sga	X(1)	
			Determinar	Las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su SGA	-----		X(0)
			Tomar Acciones	Cuando sea aplicable, para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	-----		X(0)
			Conservar	Información documentada apropiada (evidencia de la competencia)	-----		X(0)
PORCENTAJE 7.2						20%	80%
7.3	Toma de conciencia	La organización	Asegurarse	Que las personas que realizan trabajos bajo su control tomen conciencia de: a) La política ambiental	-----		X(0)
				Que las personas que realizan trabajos bajo su control tomen conciencia de: b) los aspectos ambientales significativos, impactos ambientales	-----		X(0)

				asociados a su trabajo,			
				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),	-----		X(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)	-----		X(0)
				PORCENTAJE 7.3		0%	100%
7. 4. 1	Generalidades (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	-----		X(0)
			Implementar		-----		X(0)
			Mantener		-----		X(0)
			Tener en cuenta	Sus requisitos legales y otros requisitos cuando establece sus procesos de comunicación	-----		X(0)
			Asegurarse	Que la información ambiental comunicada sea coherente con la información generada dentro del SGA y que sea fiable	-----		X(0)
			Responder	A las comunicaciones pertinentes sobre su SGA	-----		X(0)
			Conservar	Información documentada como evidencia de sus comunicaciones, según corresponda	-----		X(0)
				PORCENTAJE 7.4.1		0%	100%
7.	Comunicación	La organización	Comunicar	a) La información pertinente con el SGA entre los diversos niveles y	-----		X(0)

4. 2	Interna		Internamente	funciones de la organización, incluidos los cambios en el SGA			
			Asegurarse	b) Que sus procesos de comunicación permita que las personas que realizan trabajo bajo su control contribuyan a la mejora continua.	-----		X(0)
PORCENTAJE 7.4.2						0%	100%
7. 4. 3	Comunicación Externa	La organización	Comunicar externamente	Información pertinente al SGA, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización según lo requiera sus requisitos legales y otros requisitos	-----		X(0)
PORCENTAJE 7.4.3						0%	100%
PORCENTAJE 7.4						0%	100%
7. 5. 1	Generalidades (INFORMACIÓN DOCUMENTADA)	SGA	Incluir	a) La información documentada requerida por esta norma internacional (ISO 14001/2015)	-----		X(0)
				b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGA	-----		X(0)
PORCENTAJE 7.5.1						0%	100%
7. 5. 2	Creación y actualización	La organización	Asegurarse	Que al crear y actualizar la información documentada, lo siguiente sea apropiada:	-----		X(0)
				a) La identificación y descripción (título, autor, fecha de referencia),			X(0)
				b) Sea apropiado el formato (idioma, versión del software y gráficos) y los medios de soporte (papel o electrónica),	-----		X(0)
				c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	-----		X(0)
PORCENTAJE 7.5.2						0%	100%
7. 5. 3	Control de la información documentada	La información documentada (requerida por el	(se debe) Controlar	Para asegurarse de que: a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite,	-----		X(0)

	SGA y por la Norma)		b) Esté protegida adecuadamente	-----		X(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 versión, conservación y disposición.	-----		X(0)
	La información documentada de origen externo	(se debe) Determinar	Según sea apropiado cuando la organización determine que esta (información) es necesaria para la planificación y operación del SGA.	-----		X(0)
		(se debe) Controlar		-----		X(0)
			PORCENTAJE 7.5.3		0%	100%
			PORCENTAJE 7.5		0%	100%
			TOTAL REQUISITO 7		4%	96%

REQUISITO 8. OPERACIÓN

8.1	Planificación y Control Operacional	La Organización	Establecer Implementar Controlar Mantener	Procesos para satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental	-----		X(0)
			Implementar	Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Objetivos ambientales y planificación para controlarlos. Mediante: <u>El establecimiento de criterios de operación para los procesos</u>	-----		X(0)
			Implementar	Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Objetivos ambientales y planificación para controlarlos. Mediante: <u>La implementación del Control de los procesos de acuerdo a los criterios de operación.</u>	-----		X(0)
			Controlar	Cambios Planificados	Todo esto se maneja para el SGC		X(1)

			Examinar	Las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar efectos adversos, cuando sea necesario	Todo esto se maneja para el SGC	X(1)		
			Asegurar	Que los procesos contratados externamente estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos.	Todo esto se maneja para el SGC	X(1)		
			Definir	El tipo y grado de Control o influencia que se va a aplicar a los procesos	-----		X(0)	
			Establecer	Controles para asegurar que sus requisitos ambientales se aborden en el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.	-----		X(0)	
			Determinar	Requisitos ambientales para la compra de productos y/o servicios.	-----		X(0)	
			Comunicar	Requisitos ambientales a los proveedores externos incluidos los contratistas.	-----		X(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.	-----		X(0)	
			Mantener	Información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.	-----		X(0)	
			PORCENTAJE 8.1				12.5%	87.5%
8.2	Preparación y Respuesta ante Emergencias	La Organización	Establecer Implementar Mantener	Procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencias.	-----		X(0)	
			Prepararse	Para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia.	-----		X(0)	

			Responder	A situaciones de emergencias reales.	-----		X(0)
			Tomar Acciones	Para prevenir o mitigar las consecuencias de las acciones de emergencia.	-----		X(0)
			Poner	A prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas cuando sea factible.	-----		X(0)
			Evaluar Revisar	Periódicamente los procesos y acciones de respuesta planificadas en particular situaciones de emergencia o pruebas.	-----		X(0)
			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.	-----		X(0)
			Mantener	Información documentada en la medida necesaria para tener la confianza que los procesos se han llevado a cabo de la manera planificada.	-----		X(0)
				PORCENTAJE 8.2		0%	100%
				TOTAL REQUISITO 8		6.25	93.75
REQUISITO 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO							
9. 1. 1	Generalidades	La organización	Seguir Medir Analizar Evaluar	Su desempeño ambiental	-----		X(0)
			Determinar	A) Que necesita seguimiento y medición	-----		X(0)

			B) Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación	-----		X(0)	
			C) Criterios para evaluar el desempeño ambiental y los indicadores apropiados	-----		X(0)	
			D) Cuando hacer el seguimiento y la medición	-----		X(0)	
			E) Cuando analizar y evaluar los resultados	-----		X(0)	
		Asegurar	Mantenimiento de equipos de seguimiento y medición (calibrados o verificados)	-----		X(0)	
		Evaluar	Desempeño y eficacia del SGA	-----		X(0)	
		Comunicar	La información pertinente al desempeño ambiental (interna y externamente)	-----		X(0)	
		Conservar	Información documentada como evidencia	-----		X(0)	
			PORCENTAJE 9.1.1			0%	100%
9. 1. 2	Evaluación del cumplimiento	La organización	Establecer Implementar Mantener	Los procesos necesario para evaluar el cumplimiento de requisitos	-----	X(0)	
			Determinar	Frecuencia con que se evaluara el cumplimiento	-----	X(0)	

			Evaluar	El cumplimiento de las acciones	-----		X(0)	
			Mantener	El conocimiento y la comprensión del estado del cumplimiento	-----		X(0)	
			Conservar	Información documentada como evidencia	-----		X(0)	
			PORCENTAJE 9.1.2				0%	100%
			PORCENTAJE 9.1				0%	100%
9.2.1	Generalidades	La organización	Llevar	Auditorías internas al SGA	-----		X(0)	
			PORCENTAJE 9.2.1					
9.2.2	Programa de auditoría interna	La organización	Establecer Implementar Mantener	Programas de auditoría interna que incluya A) Frecuencia	-----		X(0)	
				B) Métodos	-----		X(0)	
				C) Responsabilidades	-----		X(0)	
			Tener en cuenta	La importancia ambiental de los procesos, los cambios y los resultados de la auditoría	-----		X(0)	
			Definir	Criterios y alcance de las auditorías	-----		X(0)	

		Seleccionar	Audidores y llevar a cabo auditorias	-----		X(0)	
		Conservar	Información documentada como evidencia	-----		X(0)	
				PORCENTAJE 9.2.2		0%	100%
				PORCENTAJE 9.2		0%	100%
9. 3	REVISION POR LA DIRECCION	La alta dirección	Revisar	El SGA a intervalos planificados	-----		X(0)
		La revisión por la dirección	Incluir	A) Estado de las revisiones previas	-----		X(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	-----		X(0)
				C) Grado del logro de los objetivos	-----		X(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	-----		X(0)
				E) Adecuación de los recursos	-----		X(0)
				F) Comunicaciones a partes interesadas (incluidas quejas)	-----		X(0)
				G) Oportunidades de mejora	-----		X(0)

		Las salidas de la revisión por la dirección	Incluir	A) Conclusiones sobre el SGA	-----		X(0)
				B) Decisiones sobre oportunidades de mejora	-----		X(0)
				C) Decisiones sobre cambios en el SGA	-----		X(0)
				D) Acciones cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales	-----		X(0)
				E) Oportunidades de mejorar la integración del SGA a otros procesos	-----		X(0)
				F) Cualquier implicación para la dirección estratégica	-----		X(0)
		La organización	Conservar	Información documentada como evidencia	-----		X(0)
				PORCENTAJE 9.3		0%	100%
				TOTAL REQUISITO 9		0%	100%
10 .1	Generalidades	La organización	Determinar	Oportunidades de mejora e implementar acciones para lograr los resultados del SGA	-----		X(0)
				PORCENTAJE 10.1			
10 .2	no conformidad y acción 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	-----		X(0)
			Evaluar	La necesidad de acciones para eliminar la no conformidad mediante: 1. La revisión de la no conformidad 2. Determinación de las causas de la no conformidad 3. Determinar si existen no conformidades similares	-----		X(0)
			Implementar	Acciones necesarias	-----		X(0)
			Revisar	La eficacia de las acciones correctivas tomadas	-----		X(0)

			Hacer	Cambios al SGA	-----		X(0)	
			Conservar	Información documentada como evidencia	-----		X(0)	
			PORCENTAJE 10.2				0%	100%
10.3	Mejora continua	La organización	Mejorar	Continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA para mejorar el desempeño	-----		X(0)	
			PORCENTAJE 10.3				0%	100%
			TOTAL REQUISITO 10				0%	100%

Fuente: Cardenas, N. 2016

4.3 PLAN DE ACCIONES INTEGRADO

PLAN DE ACCIONES INTEGRADO PARA LA NORMA ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015

OBJETIVO: El presente plan se crea con la finalidad de que la organización pueda cumplir en un gran porcentaje los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, y a su vez puedan corregir, mitigar, o disminuir errores, afianzando las cosas buenas que poseen convirtiéndolas en oportunidades, el plan de acciones surge de los resultados obtenidos de los diagnósticos previos aplicados en la organización, este plan servirá como guía para la transición de la norma ISO 9001 permitiéndole a la organización optar por una recertificación más adelante, cumpliendo con los requisitos expuestos por la norma y buscando el beneficio de las partes interesadas. En el caso de la norma ISO 14001 dicho plan va a permitirle a la organización la reducción de tiempos en cuanto a la realización del diagnóstico y su respectivo análisis, de este modo la organización se va asegurar de cumplir de forma satisfactoria ciertos requisitos de la norma y por lo tanto se obtendrán mejores resultados en cuanto a los requerimientos e intereses de las partes interesadas.

RESPONSABLES: El desarrollo del presente plan de acciones se llevara a cabo con la ayuda de la alta gerencia, los líderes de proceso y de todo el personal en general, también se contara con la ayuda de la persona que propone el plan de ajustes, siendo este de gran ayuda para el equipo responsable de su desarrollo y cumplimiento.

RECURSOS: Los recursos necesarios para el desarrollo del plan hacen referencia a equipos de cómputo, talento humano, materiales de oficina, herramientas tecnológicas, infraestructura, cuyo presupuesto se encuentra en los planes de presupuestos destinados al SGC que se asignan de manera anual por parte de los líderes de los procesos

Tabla 4. Plan de acciones integrado

NORMAS		N°		REQUISITO	RESPONSABLES	EVIDENCIA	RECOMENDACIÓN O AJUSTES	PRODUCTO ESPERADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIONES
ISO 9001	ISO 14001										
4.1	4.1	1	A	Contexto de la organización	Alta Dirección Jefes de	Iso9001: Factores positivos y negativos, matriz de comparación,	Matriz de evaluación de factores internos y factores externos EFI EFE	Matriz Pestal Matriz DOFA Matriz EFI EFE	Bosquejo de las matrices elaboradas; Fuentes primarias:	Equipos de computo Infraestructura Talento humano	Se recomienda implementar una matriz Pestal para conocer más sobre

					procesos Junta directiva	mantienen información pero muy básica. se Iso14001:no se presenta evidencia	Análisis de la IE Creación de la DOFA Definir el Propósito ambiental organizacional	Matriz IE	generan datos Digital producto final	Planes estratégicos anteriores Encuestas de satisfacción Normograma Encuestas de satisfacción y seguimiento Informes de la revisión por la dirección	cuestiones internas y externas de los dos sistemas
4.1		2	B	Seguimiento del contexto de la organización	Jefe del SGC o Jefe de control interno	Se realiza seguimiento dos veces al año	Falta incluir el seguimiento de las matrices para las cuestiones externas e internas.	Informes de seguimiento y revisión de las cuestiones internas y externas	Acta de reuniones, Actualizaciones, cambios o mejoras en la matriz Auditoria de seguimiento	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Matriz DOFA o PESTAL	Realizar seguimiento a las cuestiones internas y externas de ambos sistemas
4.2	4.2	1	A	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Alta dirección Jefe de los procesos Jefe del SIG	Plan estratégico en donde se identifican algunas de esas partes interesadas	Realizar una actualización del plan estratégico que es donde se identifican estas partes interesadas; y/o crear una nueva matriz de partes interesadas	Matriz de partes interesadas	Fuente de información externa o secundaria; Matriz de partes interesadas	Talento humano Infraestructura Equipos de computo Plan estratégico Matriz DOFA o PESTAL	Realizar un estudio para la parte de cuestiones ambientales
4.2	4.2	2	B	requisitos pertinentes de estas partes interesadas	Alta dirección Jefes de procesos Persona	Plan estratégico	Actualización de la matriz de partes interesadas junto con sus requisitos, para poder realizar un seguimiento y control de estas.	Matriz partes interesadas y requisitos para cada una de ellas.	Matriz de partes interesadas junto con los requisitos Encuestas de satisfacción al cliente Seguimiento a	Talento humano Infraestructura Equipos de computo Matriz DOFA Matriz de partes interesadas	Realizar un estudio para la parte de cuestiones ambientales

					I en general				proveedores	Resultados de evaluación de proveedores Resultados de satisfacción del cliente, PQRS	
	4.2	3	C	Requisitos legales y otros requisitos	Alta dirección Junta directiva	ISO 14001: no presenta evidencia	matriz de partes interesadas como requisitos legales y otros	Matriz de partes interesadas Matriz requisitos legales	Normograma Requisitos de Confecamaras	Requisitos superintendencia de industria Confecamaras Equipos de computo Infraestructura	Verificar requisitos legales para la norma ISO14001
4.3	4.3	1	A	Alcance del sistema de gestión	Alta dirección Junta Directiva Jefe del SGC	Alcance del sistema de gestión integral	Falta incluir cuestiones internas y externas, requisitos de partes interesadas, y productos y servicios de la organización, requisitos legales y otros requisitos.	Alcance del sistema de gestión de calidad actualizado y del sistema de gestión ambiental	Acta de reuniones registro de cambio en el documento actualización en la página WEB Documento visible	Talento Humano Infraestructura Equipos de computo Alcance del sistema anterior Cuestiones internas y externas Matriz de partes interesadas Procesos misionales	Determinar límites y aplicabilidad ambiental
4.4	4.4	1	A	Sistema de gestión	Alta dirección Junta directiva Líder del SIG O	Iso9001: Mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, indicadores Iso 14001: no presenta evidencia	Establecer, implementar, mantener y mejorar un SGA, que incluya sus procesos e interacciones	Mapa de procesos Caracterizaciones Procedimientos Indicadores	Acta de conformación del SGA Actas de reuniones de mejoramiento Indicadores de	Equipos de computo Infraestructura Talento humano	Establecer, implementar, mantener y mejorar un SGA, que incluya sus procesos e interacciones

					Líder del SGC Líder del SGC Jefes de procesos				reuniones		
4.4.1		6	F	La organización asigna responsabilidades y autoridades	Alta dirección Junta directiva	Líderes de procesos	Matriz de roles y responsabilidades	Matriz de roles y responsabilidades	Matriz de roles y responsabilidades Estudios del puesto de trabajo Procesos de selección de candidatos	Talento humano Infraestructura Equipos de computo Hojas de vida Estudio del puesto de trabajo Hojas de verificación Manual de funciones	Identificar roles y responsabilidades para el SGA
4.4.1		7	G	¿La organización aborda riesgos y oportunidades?	Alta dirección Jefes de procesos Personal en general	La organización cuenta con mapas de riesgo desactualizados	Matriz de riesgos y oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades actualizados	Mapas de riesgo y oportunidades Estudios del puesto de trabajo Fotografías Actas de reuniones	Estudios del puesto de trabajo Mapa de riesgos anteriores Lista de verificación Fotografías Inspecciones	Implementar para el SGA y actualizar los mapas existentes
4.4.2		1	A	información documentada para apoyar la operación de los procesos	Alta dirección Jefes de procesos	Folios Registros fotográficos Actas Plan estratégico Procedimientos,	Plan estratégico actualización	Plan estratégico actualizado Planes de mejoramiento Corriges	Folios Registros fotográficos Actas Plan estratégico Procedimientos,	Talento Humano Infraestructura Equipos de computo Planes	Implementar dentro de la caracterización de los procesos las pertinentes a la gestión ambiental

					Personas en general	formatos		Procedimientos Caracterizaciones	formatos	estratégicos Actas de reuniones Planes de mejoramiento Corriges	
5.LIDERZGO											
5.1.1	5.1	1	A	¿La organización cuenta con una política y objetivos de calidad?	Alta dirección Jefe del SGC	Política de calidad Objetivos de calidad	Falta modificación de la política de calidad enfocado al contexto de la organización y de los objetivos de calidad sobre quiénes son los responsables.	Actualización de la política de calidad y de los objetivos de calidad	Actas de reuniones Acta de modificación Política y objetivos Página web	Talento humano Infraestructura Equipos de computo Contexto de la organización Política y objetivos anteriores	Establecer la Política y objetivos ambientales
5.1.1	5.1	2	B	¿La organización promueve el uso del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos?	Alta dirección Jefe del SGC	Promueve el enfoque por procesos	Reuniones, metodología de trabajo en cuenta a riesgos	Metodología de trabajo en cuanto a los riesgos y a la interacción de los procesos.	Actas de reuniones Planes de acción en cuanto a riesgos Mapas de riesgos	Talento humano Infraestructura Equipos de computo Panorama de riesgos	Establecer el enfoque basado en procesos para el SGA
5.1	5.1	1	A	Liderazgo y compromiso	Alta dirección Jefe del SGC	Apartados anteriores	informe de rendición de cuentas presupuesto ambiental divulgación del SGA matriz de requisitos por proceso misionales metas ambientales desempeño ambiental comité ambiental	Presupuesto del SGA Divulgación del SGA Informe de desempeño ambiental Comité ambiental Planes de mejora ambiental	Presupuesto anual Plan estratégico Acta de reuniones Acta de conformación del comité ambiental Plan de incentivos Capacitaciones Matriz de roles y responsabilidades Comité ambiental	Presupuestos anteriores Estados financieros Disponibilidad presupuestal Infraestructura Equipos tecnológicos	matriz de requisitos por proceso misionales para el SGA

5.1.2		1	A	Identificación de las necesidades presentes y futuras del cliente, por satisfacer sus requerimientos y por superar sus expectativas	Alta dirección Jefes de procesos Auxiliares de registros públicos	Investigación de mercados Encuestas de satisfacción llamadas	Realizar una investigación de mercados Seguimiento de los requerimientos del cliente	Información sobre las necesidades del cliente, y sus requerimientos Investigación de mercados PQRS	Investigaciones de mercados Encuestas de satisfacción PQRS, respuestas y soluciones Acta de reuniones	Talento humano Equipos de computo Infraestructura Encuestas de satisfacción PQRS Matriz de partes interesadas y sus requisitos	Incluir el SGA en los estudios de mercados
5.1.2		2	B	¿La organización determina, comprende y cumple con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables?	Alta dirección Jefes de procesos Personal en general	Matriz de partes interesadas en este caso cliente y seguimiento a estos.	Matriz de partes interesadas en este caso cliente y seguimiento a estos.	Matriz de partes interesadas y sus requisitos	Seguimiento a los requisitos de las partes interesadas, actualizaciones de las normas, seguimiento a las PQRS	Matriz Pestal Matriz DOFA Plan estratégico Normograma Seguimiento de PQRS	Incluir requisitos del clientes, legales y reglamentarios para el SGA
5.2.5.2.1	5.2	1	A	¿La alta dirección mantiene una política de calidad? Y una política ambiental?	Alta dirección	Política de calidad	Falta realizar la modificación,	Diseño de una política integral	Acta de reuniones Informe de Modificación Página web	Política de calidad anterior Matriz Pestal Matriz de partes interesadas Procesos Misionales	Actualizar la política actual e incluir el SGA con los requisitos que exigen las normas
5.2.1	5.2	2	B	¿La política de calidad es apropiada al propósito y al contexto de la organización?	Alta dirección Junta directiva	Política de calidad	Sí, es apropiada sin embargo falta incluir el SGA esto como requerimiento de la organización.	Actualización de la Política de calidad	Política de calidad visible Página web Manual de calidad	Plan estratégico Contexto de la organización Procesos misionales	incluir el SGA con los requisitos que exigen las normas
5.2.1	5.2	3	C	¿La política de calidad incluye un compromiso de	Alta dirección	Compromiso mejora continua, no incluye los requisitos	Ajustar la política en donde se incluya un compromiso de los	Actualización política de calidad	Acta de reuniones Informe de modificación	Talento humano Infraestructura	incluir el SGA con los requisitos que exigen las normas

				cumplir los requisitos aplicables?		aplicables	requisitos aplicables		Compromiso de cumplimiento de Planes de mejoramiento	Equipos de computo de Planes de mejoramiento	
	5.2	2	B	Objetivos del SGA Compromiso de la dirección con el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos	Alta dirección	No hay evidencia	Política ambiental acorde a propósito de la organización, referencia para los objetivos ambientales.	Objetivos ambientales	Página web Imágenes	Política ambiental Contexto de la organización Procesos misionales	Definir el Compromiso de la organización con respecto al SGA, Comprometida con la mejora continua para mejorar el desempeño ambiental
5.2.2	5.2	2	B	¿La política de calidad se comunica dentro de la organización?	Alta Dirección Jefe del SGC	Iso 9001: Acta de reuniones Información visible Iso14001:no hay evidencia	Podría realizar una pregunta de apoyo para este punto al personal de la organización	Conciencia del personal sobre la política de calidad	Página web Cuadros Actas de reuniones	Equipos de computo Talento humano	Definir el Compromiso de la organización con respecto al SGA
5.3	5.3	4	D	Se asigna responsabilidad y autoridad para informar a la alta dirección sobre el desempeño del SIG?	Alta dirección	Iso 9001: Líderes de proceso Matriz de roles y responsabilidades	Líder del proceso del SGC Líder del proceso de compras Líder del procesos de riesgos	Matriz de roles y responsabilidades Líder del proceso del SGC	Matriz de roles y responsabilidades Organigramas	Equipos de computo Infraestructura Estudio del puesto Manual de funciones	
5.3	5.3	5	E	¿La organización asigna responsabilidad y autoridad para asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización?	Alta dirección	Iso 9001: manual de funciones mapa de procesos caracterización de los procesos misionales	Agregar roles al manual de funciones	Matriz de roles y responsabilidades	Matriz de roles y responsabilidades Caracterizaciones	Manual de funciones Estudios de los cargos Evaluación del personal	
5.3	5.3	1	A	Asegurarse de	Alta	Iso 14001: no hay	crear un comité	Matriz de	Comité ambiental	Equipos	Definir compromiso

				que el SGA es conforme con los requisitos	dirección	evidencia	ambiental o asignar a un miembro encargado del sga manual de funciones del cargo incluyendo requisitos Iso en el cargo	roles y responsabilidades Manual de funciones	Manual de funciones Matriz de roles y responsabilidades	tecnológicos Infraestructura Talento humano Estudio de hojas de vida Estudio de puesto de trabajo	por el SGA
--	--	--	--	---	-----------	-----------	--	--	--	---	------------

6. PLANIFICACIÓN

6.1 6.1.1	6.1	1	A	¿La organización determina los riesgos y oportunidades?	Alta Dirección Jefes de los procesos	Iso 9001: No se han implementado acciones para determinar riesgos y oportunidades Iso 14001: no hay evidencia	Crear e implementar la Matriz de Riesgos y Oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades Mapas de riesgos	Matriz de riesgos y oportunidades	Cámara fotográfica Listas de chequeo Panorama de riesgos Mapas de riesgos actuales	Determinar riesgos y oportunidades para el SIG
6.1	6.1.1	1	A	Establecer, implementar y 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)	Alta dirección Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	proceso para abordar riesgos y oportunidades ambientales	Proceso para abordar riesgos y oportunidades ambientales	Proceso para abordar riesgos y oportunidades Aspectos legales, aspectos ambientales	Equipos tecnológicos Infraestructura Talento humano Aspectos legales Servicios de la organización Aspectos ambientales	Determinar riesgos y oportunidades para el SGA
6.1	6.1.1	2	B	considerar Las	Alta	Iso 14001: no hay	matriz DOFA	Matriz	Plan estratégico	Equipos	Determinar los

				cuestiones externas e internas, Las necesidades y expectativas de las partes interesadas., alcance del SGA,	dirección Líder del SGA Líderes de proceso	evidencia	estrategias para enfrentar los riesgos y oportunidades identificadas en el matriz de partes interesadas matriz de aspectos ambientales	PESTAL Matriz de partes interesadas Alcance del SGA Matriz de aspectos ambientales	Matriz de partes interesadas Encuestas de satisfacción Seguimiento al proveedor Alcance Página web Manual del SIG	tecnológicos Talento humano Infraestructura Seguimiento al proveedor Encuestas de satisfacción Estudios de mercado PQRS Diagnósticos organizacionales	riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales, requisitos legales
6.1.2	1	A	¿La organización planifica acciones para abordar riesgos y oportunidades? Evitar riesgos, eliminar fuentes de riesgo, compartir el riesgo; aperturas de nuevos mercados, utilización de nuevas tecnologías.	Alta dirección Jefes de los procesos	Iso 9001: Se utilizan nuevas tecnologías (RUE) Biometría Informe de gestión Iso14001: no hay evidencia	En la matriz de riesgos y oportunidades debe incluir las fuentes de eliminación de riesgos y acciones tomadas. Acciones para abordar riesgos y oportunidades Realizar investigación de mercados para la apertura de nuevos mercados	Investigación de mercados Matriz de riesgos y oportunidades incluyendo acciones a tomar; Panorama de riesgos	Fotografías Listas de chequeo Mapa de riesgos actuales Plan de Acciones para los riesgos	Encuestas de satisfacción al cliente Plan estratégico Listas de chequeo Mapas de riesgos	Incluir en la identificación de riesgos y oportunidades el SGA	
6.1.2	2	B	¿La organización planifica la manera de integrar e implementar acciones en sus procesos del	Alta dirección	Planes de mejoramiento	Tener en cuenta las acciones tomadas para la gestión de riesgos de cada proceso	Implementación de acciones	Seguimiento a las acciones tomadas	Mapas de riesgos Planes de mejoramiento Seguimiento de acciones	Incluir el sga	

				SGC?							
6.1.2		3	C	¿La organización evalúa la eficacia de estas acciones?	Alta dirección Jefe de procesos	Mapa de riesgos DAFP	Integrar e implementar acciones evaluación y seguimiento	Evaluación de las acciones	Evaluación y seguimiento de las acciones tomadas	Acciones tomadas Mapa de riesgos Seguimiento	Incluir el sga
	6.1.2	1	A	determinar Aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar	Alta dirección Líderes de proceso	Iso14001: no hay evidencia	matriz de aspectos e impactos ambientales por proceso(controlables)	Matriz de aspectos e impactos ambientales	Matriz de Aspectos ambientales	Equipos tecnológicos Evaluación del entorno, ambiente, mercado Reuniones con la junta y líderes de los procesos.	-----
	6.1.2	2	B	Determinar Aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios en los que puede influir	Alta dirección Líderes de proceso	Iso14001: no hay evidencia	matriz de aspectos e impactos ambientales por proceso(potenciales)	Matriz de aspectos e impactos ambientales	Matriz de Aspectos ambientales	Equipos tecnológicos Evaluación del entorno, ambiente, mercado Reuniones con la junta y líderes de los procesos.	-----
	6.1.2	3	C	Impactos ambientales asociados, desde la perspectiva de ciclo de vida	Alta dirección Líderes de proceso	Iso14001: no hay evidencia	calculo de huella de carbono (Iso 14040)	Matriz de aspectos e impactos ambientales	Matriz de Aspectos ambientales Ciclo de vida Trazabilidad	Equipos tecnológicos Evaluación del entorno, ambiente, mercado Reuniones con la junta y	-----

										líderes de los procesos.	
6.1.2	4	D	Tener en cuenta: Los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados	Alta dirección Líderes de proceso	Iso14001: no hay evidencia	matriz de aspectos e impactos ambientales por proceso(cambios)	Cambios o modificaciones de la matriz de impactos ambientales	Seguimiento desempeño ambiental Acta de reuniones	Equipos tecnológicos Infraestructura Estudios del entorno Estudio de los servicios	-----	
6.1.2	5	E	Las condiciones anormales y situaciones de emergencia razonablemente predecibles	Alta dirección Líderes de proceso	Iso14001: no hay evidencia	plan de emergencia ambiental	Plan de emergencia ambiental	Estudios de impactos ambientales	Panoramas de riesgos de impactos ambientales Estudio de impactos ambientales Indicadores de acciones	-----	
6.1.2	6	F	Aspectos que puedan tener un impacto ambiental significativo mediante el uso de criterios establecidos	Alta dirección Líderes de proceso	Iso14001: no hay evidencia	matriz de aspectos e impactos ambientales significativos	Identificación de impactos ambientales	Indicadores Acta de reuniones Estudio de impactos ambientales	Indicadores de reuniones de aspectos ambientales Estudio de aspectos ambientales	-----	
6.1.2	7	G	Comunicar Aspectos ambientales significativos a los demás niveles	Alta dirección Líderes de proceso	Iso14001: no hay evidencia	divulgación de los aspectos ambientales significativos	Procedimiento de comunicaciones	Comunicaciones internas y externas Acta de reuniones Sensibilizaciones	Equipos tecnológicos Infraestructura Matriz de aspectos ambientales e impactos	-----	

										ambientales	
6.1.2	8	H	Mantener Información documentada: impactos ambientales significativos	Alta dirección Líderes de proceso	Iso14001: no hay evidencia	matriz de aspectos e impactos ambientales significativos	Matriz de aspectos e impactos ambientales significativos	Estudios de los aspectos ambientales, entorno	Matriz de impactos ambientales significativos Equipos tecnológicos		-----
6.1.3	1	A	Determinar requisitos legales	Líder del SGA	Iso14001: no hay evidencia	matriz de requisitos legales cumplimiento	Matriz de requisitos legales	Normograma Acta de reuniones Actualizaciones	Requisitos Confecamaras Requisitos superintendencia Matriz de partes interesadas	Tener en cuenta los requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore el SGA	
6.1.4	2	B	La organización debe planificar toma de acciones para abordar aspectos ambientales significativos	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	Iso14001: no hay evidencia	controles de los AAS	Planes de acciones de aspectos ambientales	Planes de acción Acta de reuniones Actualizaciones	Equipos tecnológicos Infraestructura Talento humano Planes de acción Matriz de aspectos ambientales		
6.1.4	3	C	Requisitos legales; riesgos y oportunidades	Líder del SGA Líderes de procesos	Iso14001: no hay evidencia	control de los requisitos legales control de los riesgos y oportunidades	Plan de acciones con respecto a los requisitos legales y riesgos y oportunidades	Matriz de requisitos legales Actualizaciones Seguimiento a la matriz de riesgos y oportunidades	Equipos tecnológicos Infraestructura Talento humano Planes de acción Requisitos Ministerio de ambiente		-----
6.1.4	4	D	La organización	Alta	Iso14001: no hay	planes de acción en el	Planes de	Procesos del SGA	Planes de		-----

				debe planificar la manera de integrar e implementar acciones a su SGA	dirección Líder del SGA Líderes de procesos	evidencia	sga	acción para el SGA	Plan de acción Seguimiento del SGA	acción Seguimiento del SGA Indicadores	
6.1.4	5	E	Evaluar la eficacia de estas acciones	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	Iso14001: no hay evidencia		cronograma de seguimiento de análisis de resultados	Cronograma de Seguimiento al plan de acción del SGA	Cronograma de seguimiento Actas de reuniones Planes de acciones	Equipos tecnológicos Planes de acción Seguimiento del SGA Seguimiento de la Matriz de riesgos y oportunidades Indicadores	-----
6.1.4	6	F	La organización debe considerar opciones tecnológicas, requisitos financieros, operacionales y de negocio	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	Iso14001: no hay evidencia	capacidad operacional recursos tecnológicos presupuesto		Capacidad operacional Presupuesto	Presupuesto Requerimientos Acta de reuniones Estados financieros Balances generales	Equipos tecnológicos Informes de presupuesto Disponibilidad de recursos Seguimiento y actualización de estados financieros Presupuestos actuales	-----
6.2	6.2	1	A	Objetivos del sistema de gestión	Líder del SIG Alta dirección	Iso 9001: objetivos de calidad Iso14001: no hay evidencia	Objetivos del sistema de gestión	Objetivos del SIG	Página web Manual del sistema Afiches	Objetivos actuales Política del SIG Contexto de la	Establecer objetivos ambientales y planificar acciones para lograrlos

					n					organización	
6.2.1	6.2	1	A	¿La organización establece los objetivos de calidad? ¿Son medibles? ¿Se han comunicado?	Alta dirección	Objetivos de calidad	modificación de los objetivos de calidad	Modificación de los objetivos de calidad	Acta de reuniones Objetivos de calidad Página web Circulares	Mapa de procesos Matriz de responsabilidades Indicadores de los objetivos Equipos de computo Infraestructura Objetivos anteriores	Establecer objetivos ambientales y planificar acciones para lograrlos
6.2	6.2.2	1	A	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales	Líder del SGA Alta dirección Junta directiva	Iso14001: no hay evidencia	plan de acción para el logro de los objetivos ambientales presupuesto del sga indicadores de seguimiento reuniones con el comité	Plan estratégico Plan de acción Cronograma del plan de acción Plan estratégico Indicadores de seguimiento	Acta de reuniones Plan de acción Presupuesto Asignación de recursos Cronograma de seguimiento Plan estratégico	Matriz de aspectos ambientales Matriz de impactos Diagnósticos Estados financieros Balances generales presupuesto	Planificar acciones que contribuyan al logro de los objetivos ambientales
7. APOYO											
7.1	7.1	1	A	La organización debe determinar Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG	Alta dirección Líder del SGA Líder del SGC	Iso14001: no hay evidencia	Plan operativo anual de inversión, ejecución presupuestal (presupuesto anual, infraestructura, talento humano)	Presupuesto anual para el SGA	Plan operativo anual de inversión Presupuesto Formatos de requerimientos Acta de reuniones	Presupuesto actual Balance general Estado de resultados Plan de trabajo anual	Incluir dentro del presupuesto un valor necesario para el SGA

7.1.2		1	A	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC?	Alta dirección	Manual de funciones Perfiles de Matriz de competencias	Falta seleccionar a la persona o al grupo de trabajo encargado del sistema de gestión	Líder o jefe del sistema de gestión de calidad	Manual de funciones Contrato Estudio del cargo	Equipos de computo Infraestructura Hojas de vida del cargo Manual de funciones	No hay observaciones
7.1.4		1	A	¿La organización proporciona un ambiente adecuado en cuanto a factores humanos y físicos tales como sociales, psicológicos, necesarios para el desarrollo de los procesos?	Alta dirección	Estudios ergonómicos Pausas activas Sensibilizaciones	Faltan estudios ergonómicos Estudios de satisfacción de los empleados Falta realizar pausas activas Programas de bienestar	Programa de bienestar Estudios de ergonomía Encuesta de satisfacción de los empleados	Programa de bienestar Estudios de los puestos de trabajo Fotografías Registros	Equipos de computo Infraestructura Presupuesto	No hay observaciones
7.1.6		3	C	¿La organización considera sus conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	Alta dirección	Gestión del conocimiento Contrataciones externas capacitaciones	capacitaciones internas y externas procedimiento del gestión del conocimiento	Capacitaciones y creación del procedimiento del gestión del conocimiento	Procedimiento de gestión del conocimiento Registros de las capacitaciones internas y externas	Presupuesto Equipo tecnológico Talento humano Infraestructura Evaluación del mercado Evaluación de los cargos actuales	No hay observaciones
7.2	7.2	1	A	La organización debe determinar	Alta dirección	Iso 14001: no hay evidencia	perfil del cargo hojas de vida	Manual de funciones	Hojas de vida Procesos de	Infraestructura Equipos de	Realizar el estudio para las personas

				Las competencias necesarias de las personas que realizan trabajos bajo su control	n Junta directiva			Perfiles de los cargos	selección Especificaciones del cargo	computo Talento humano Estudios del cargo	que manejan el SGA
7.2	2	B	La organización debe asegurarse de Que las personas sean competentes en educación , formación o experiencia apropiada	Líder del SIG Alta dirección	Iso 14001: no hay evidencia	Perfil del cargo. selección de personal matriz de competencias	Matriz de competencias	Perfil del cargo Procesos de selección	Evaluación del desempeño Evaluación del perfil del cargo Evaluación hojas de vida	No hay observaciones	
7.2	3	C	Debe determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y SGA	Líder del SIG Alta dirección	Iso 14001: no hay evidencia	Plan de capacitación de evaluación de desempeño.	Perfiles del cargo	Evaluación del desempeño Evaluación hojas de vida	Estudio de cargo Evaluación de hojas de vida	No hay observaciones	
7.2	4	D	Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Líder del SIG Alta dirección	Iso 14001: no hay evidencia	plan de capacitación de indicadores	Plan de capacitaciones	Acta de reuniones Evaluación de indicadores Plan de capacitaciones	Capacitador Infraestructura Recursos financiero Equipos de computo Papelería	No hay observaciones	
7.2	5	E	Conservar información como evidencia de la competencia	Líder del SIG Alta dirección	Iso 14001: no hay evidencia	actas de asistencia hojas de vida, perfil del cargo resultados de evaluaciones	Registros	Actas de reuniones Hojas de vida Capacitaciones	Equipos de computo Formatos Fotografías Talento humano	No hay observaciones	

7.3	7.3	1	A	¿Las personas tienen conciencia sobre la política de calidad? Y política ambiental?	Alta dirección Personal en general	Comprensión de la política Iso 14001: no hay evidencia	Pruebas aleatorias al personal	Nivel de apropiación del personal con respecto a la política de calidad	Política de calidad Acta de reuniones Pruebas aleatorias	Equipos de computo Talento humano Infraestructura	Actualizar la política de calidad y crear la ambiental o la política integral
	7.3	2	B	¿Las personas tienen conciencia sobre los objetivos de calidad? Y objetivos ambientales?	Alta dirección Personal en general	Comprensión de los objetivos Iso 14001: no hay evidencia	Pruebas aleatorias al personal	Nivel de compromiso de las personas con el cumplimiento de los objetivos de calidad	Objetivos de calidad Acta de reuniones Pruebas aleatorias	Equipos de computo Talento humano Infraestructura	Crear objetivos ambientales
	7.3	2	B	Las personas tiene conciencia sobre los aspectos ambientales significativos e impactos ambientales reales	Alta dirección Personal en general Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	Sensibilización de la matriz de aspectos ambientales significativos. informes de gestión (resultados ambientales del proceso)	Sensibilizaciones de la matriz de aspectos ambientales	Acta de reuniones Plan de capacitaciones Informes de gestión	Talento humano Equipos de computo Infraestructura Matriz de aspectos ambientales significativos	No hay observaciones
	7.3	3	C	Las personas tiene conciencia sobre su contribución a la eficacia del SGA	Alta dirección Personal en general Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	(resultados ambientales del proceso) documentación de control operacional por proceso	Informe de Resultados ambientales	Revisión por la dirección Revisión por el líder del SGA Indicadores	Equipos de computo Talento humano Infraestructura	No hay observaciones

	7.3	4	D	Las personas tienen conciencia sobre implicaciones de no satisfacer los requisitos del SGA	Alta dirección Personal en general Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	socialización de requisitos y otros del sga	Resultados ambientales	Encuestas de satisfacción al cliente Informes de resultados Desempeño ambiental	Equipos de computo Talento humano Infraestructura	No hay observaciones
7.4	7.4	1	A	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas? ¿Que comunicar? ¿Cuando? ¿A quién? ¿Cómo? ¿Quién comunica?	Alta dirección Jefe de procesos	Páginas web, memorandos, circulares, listado de comunicaciones, informes de gestión, retroalimentación,	formatos de comunicaciones internas y externas	Procedimiento de comunicaciones Ó Formatos de comunicaciones internas y externas	Procedimiento de comunicaciones o formato de comunicaciones	Formato de comunicaciones anterior Equipos de computo Infraestructura	Incluir el SGA
	7.4.2	1	A	La organización debe Comunicar Internamente La información pertinente con el SGA entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el SGA	Alta dirección Jefe de procesos Personal en general	Iso 14001: no hay evidencia	plan y política de comunicación interna (sga)	Procedimiento de comunicaciones	Plan y política de comunicación interna Formatos Registros Acta de reuniones	Formato de comunicaciones Equipos de computo Infraestructura	No hay observaciones
	7.4.2	2	B	La organización debe asegurarse de Que sus	Alta dirección	Iso 14001: no hay evidencia	informe de gestión "retroalimentación" de	Procedimiento de	Plan y política de comunicación interna	Formato de comunicaciones Equipos de	No hay observaciones

				procesos de comunicación permita que las personas que realizan trabajo bajo su control contribuyan a la mejora continua	Líderes de procesos		comunicaciones	comunicaciones	Formatos Registros Acta de reuniones	computo Infraestructura	
	7.4.3	1	A	La organización debe comunicar externamente información pertinente al SGA	Alta dirección Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	plan y política de comunicación externa	Procedimiento de comunicaciones	Plan y política de comunicación interna Formatos Registros Acta de reuniones	Formato de comunicaciones Equipos de computo Infraestructura	No hay observaciones
7.5	7.5 7.5.1	1	A	El SGA debe incluir información documentada requerida por la Norma e información que la organización determina como necesaria	Alta dirección Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	listado maestro de documentos sga según Iso listado maestro de documentos sga según organización	Listado maestro de documento exigidos por la Norma internacional y por la organización	Listado maestro de documentos	Equipos de computo Talento humano Infraestructura Norma Internacional Normograma	No hay observaciones
	7.5.2	1	A	La organización debe asegurarse de que al crear y actualizar información la identificación y descripción sea apropiado	Alta dirección Líderes de procesos Líder del SIG	Iso 14001: no hay evidencia	estándar de manejo documental del sga	Procedimiento manejo documental	Formatos Registros Actas de reuniones Procedimientos	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Norma Internacional Diagnostico	No hay observaciones
	7.5.2	2	B	La organización	Alta	Iso 14001: no hay	estándar de manejo	Procedimiento	Formatos	Equipos de	No hay

				debe asegurarse de que al crear y actualizar información el formato, medios de soporte sean apropiados	dirección Líderes de procesos Líder del SIG	evidencia	documental del sga	o manejo documental	Registros Actas de reuniones Procedimientos	computo Infraestructura Talento humano Norma Internacional Diagnostico	observaciones
7.5.2	3	C	La organización debe asegurarse de que al crear y actualizar información la revisión y aprobación sea apropiado	Alta dirección Líderes de procesos Líder del SIG	Iso 14001: no hay evidencia	protocolo de revisión y aprobación de la información documentada sga	Procedimiento de manejo documental	Acta de reuniones Formato de actualización de información, o aprobación Revisión por la dirección	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Norma Internacional Revisión por la dirección Formatos	No hay observaciones	
7.5.3	1	A	La información se debe controlar para asegurarse de que este disponibles y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite	Alta dirección Líder del SIG	Iso 14001: no hay evidencia	accesibilidad de la información documentada listado maestro de documentos y procedimientos	Procedimiento de manejo documental	Página web Listado maestro de documentos	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Norma Internacional Revisión por la dirección Manual del SIG Página web	No hay observaciones	
	2	B	Este protegida adecuadamente	Alta dirección Líder del SIG	Iso 14001: no hay evidencia	protocolo de la información documentada sga	Procedimiento de manejo documental	Ley de protección de la información	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Software Mantenimiento	No hay observaciones	
	3	C	Para el control de	Alta	Iso 14001: no hay	protocolo de la	Procedimiento	Procedimiento	Equipos de	No hay	

				la información se debe abordar las actividades de distribución, acceso, recuperación y uso, Almacenamiento y preservación, control de cambios y conservación	dirección Líder del SIG	evidencia	información documentada sga estándar de manejo documental DEL SGA	o manejo documental	manejo documental Página web Formato control de cambios Acta de reuniones Revisión por la dirección	computo Infraestructura Talento humano Norma Internacional Revisión por la dirección Página web Manual del SIG Formato control de cambios Software	observaciones
7.5.3.2		4	D	¿La información documentada de origen externo se identifica según sea apropiada y se controla?	Alta dirección Jefe de los procesos	Revisión documental libro de verificación Iso 14001: no hay evidencia	Procedimiento de comunicaciones	Procedimiento de comunicaciones	Formato de comunicaciones externas	Equipos de computo Infraestructura Modelo de formato de comunicaciones internas-externas	Incluir el SGA
8. OPERACIÓN											
8.1	8.1	1	A	La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SGA	Alta dirección Líder del SGA Líder del SGC	Iso 14001: no hay evidencia	sistema de gestión ambiental (acta de creación del comité)	Comité del SGA Procesos del SGA	Acta de conformación del comité de SGA Acta de reuniones Mapa de procesos Seguimiento al SGA	Equipos de computo Infraestructura Talento humano	Incluir el SGA en los procesos
8.1	8.1	25	B E	La organización debe controlar los cambios	Alta dirección	Plan de mejora para los cambios planificados; Actas	No se realiza un análisis de las consecuencias de los cambios no	Plan de contingencia	Planes de mejora	Equipos de computo Infraestructura	Incluir el SGA

				planificados y examinar las consecuencias de los cambios no previstos	Líder del SIG Líderes de procesos	del comité, acciones correctivas, acciones de mejora, para los imprevistos, análisis en los comités de calidad cada dos meses.	previstos		Actas de reuniones	Informes semestrales sobre el estado de los procesos, indicadores, fallas Encuestas de satisfacción, frecuencia, soluciones.	
8.1	3	C	La organización debe asegurar que los procesos contratados externamente estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos.	Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	contrato externos	Evaluación y seguimiento al proveedor	Seguimiento al proveedor Evaluación del proveedor Matriz de requisitos	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Formato de evaluación al proveedor Proceso de selección de proveedores	No hay observaciones	
8.1	4	D	Definir El tipo y grado de Control o influencia que se va a aplicar a los procesos	Alta dirección Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	mapa de riesgos ambiental	Mapa de riesgos ambiental	Seguimiento al mapa de riesgos ambiental Mapa de riesgos Matriz de aspecto e impactos ambientales potenciales	Matriz de aspectos ambientales Matriz de impactos potenciales Equipos de computo Infraestructura Talento humano	No hay observaciones	
8.1	1	A	La organización debe establecer controles para	Alta dirección	Iso 14001: no hay evidencia	Listado de controles. mapa de riesgos ambiental	Matriz de requisitos Listado de	Mapa de riesgos ambientales Acta de reuniones	Matriz de aspectos ambientales	No hay observaciones	

				asegurar que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio	Líder del SIG Líderes de procesos			controles	Listado de controles Matriz de aspectos ambientales	Mapa de riesgos ambiental Seguimiento a los aspectos ambientales	
8.1	2	B	La organización debe determinar sus requisitos ambientales para la compra de p/s	Alta dirección Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	Política de proveedores. manual de requisitos para proveedores y/o contratistas	Guía de requisitos para proveedores y/o contratistas	evaluación y seguimiento del proveedor	Infraestructura Talento humano Equipos de computo Formato de evaluación, selección y seguimiento del proveedor	No hay observaciones	
8.1	3	C	La organización debe comunicar sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos	Alta dirección Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	plan y política de comunicación externa (sga)"retroalimentación"	Procedimiento de comunicaciones Guía de requisitos para proveedores	evaluación y seguimiento del proveedor	Infraestructura Talento humano Equipos de computo Formato de evaluación, selección y seguimiento del proveedor	No hay observaciones	
8.1	4	D	considerar la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales significativos y la	Alta dirección Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia	Actas de comité. o ciclo de vida listado maestro de documentos sga	Reuniones junta directiva	Acta de reuniones Capacitaciones Fotografías	Infraestructura Talento humano Equipos de computo Matriz de aspectos ambientales Matriz de	No hay observaciones	

				organización debe mantener información documentada	s					impactos ambientales	
8.2	1	A	Preparación y respuesta ante emergencias: establecer, implementar y mantener procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones de emergencia	Alta dirección Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia Iso 9001: no hay evidencia	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (PLAN DE EMERGENCIAS)	Plan de emergencias	Plan de emergencias Capacitaciones Fotografías Simulacros	Panorama de riesgos Equipos de computo Infraestructura Talento humano Brigadas de emergencia Plan de emergencias	Realizar el plan para el SGC y el SGA	
8.2	2	B	La organización debe prepararse para responder mediante la planificación de acciones	Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia Iso 9001: no hay evidencia	PLAN DE EMERGENCIA AMBIENTAL	Plan de emergencia ambiental	Plan de emergencia ambiental Acta de reuniones	Infraestructura Talento humano Presupuesto Equipos de computo Panorama de riesgos	Realizar el plan para el SGC y el SGA	
8.2	3	C	La organización debe responder a situaciones de emergencia reales	Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia Iso 9001: no hay evidencia	PLAN EMERGENCIA AMBIENTAL DE	Plan de emergencia ambiental	Acta de reuniones Simulacros	Infraestructura Talento humano Presupuesto Equipos de computo	Realizar el plan para el SGC y el SGA	
8.2	4	D	Tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones	Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia Iso 9001: no hay evidencia	PLAN EMERGENCIA AMBIENTAL DE	Plan de emergencia ambiental	Seguimiento al plan de emergencia ambiental Acta de reuniones Indicadores	Infraestructura Talento humano Matriz de aspectos ambientales	Realizar el plan para el SGC y el SGA	

				de emergencia	s					Equipos de computo Seguimiento del plan de emergencias	
8.2	5	E	Poner a prueba las acciones de respuesta planificadas	Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia Iso 9001: no hay evidencia	SIMULACRO DEL PLAN EMERGENCIA AMBIENTAL	Plan de acción, simulacros	Simulacros Capacitaciones Fotografías	Infraestructura Talento humano Presupuesto Guía informativas	Realizar el plan para el SGC y el SGA	
8.2	6	F	Evaluar y revisar periódicamente los procesos y acciones de respuesta planificadas	Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia Iso 9001: no hay evidencia	PLAN EMERGENCIA AMBIENTAL DE	Seguimiento al plan de emergencia ambiental	Seguimiento al plan de emergencia ambiental	Infraestructura Talento humano Presupuesto Equipos de computo Seguimiento Plan de emergencias	Realizar el plan para el SGC y el SGA	
8.2	7	G	Proporcionar información y formación pertinente con relación a la preparación y respuesta ante emergencias y mantener información documentada.	Líder del SIG Líderes de procesos	Iso 14001: no hay evidencia Iso 9001: no hay evidencia	DIVULGACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA. PLAN DE CAPACITACIÓN LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS SGA	Plan de acción , reuniones Planes de capacitación	Planes de capacitación Actas de reuniones Planes de acción Plan de emergencia ambiental	Infraestructura Talento humano Presupuesto Equipos de computo Informe de seguimiento Revisión por la dirección Informe de simulacros	Realizar el plan para el SGC y el SGA	
8.2 8.2.1	3	C	¿Mantiene una retroalimentación con los clientes, PQRS?	Junta directiva	Llamadas, correos, encuestas de satisfacción, se realiza reuniones	Cambio de los tiempos y métodos en la solución de las PQRS	Reducción en los tiempos de respuesta de las PQRS	PQRS Acta de reuniones Informe de soluciones dadas	Equipos de computo Infraestructura Encuestas de	Comunicación con los clientes Incluir el SGA	

					con los comités cada dos meses por lo que la solución a las PQRS de los clientes tienen un sistema de solución lento.			Frecuencia y nivel de satisfacción Encuestas de satisfacción	satisfacción PQRS		
		4	D	¿La organización comunica a sus clientes sobre la manipulación de información propia de ellos? ¿Cómo la protege?	Alta dirección	Comunica a los clientes sobre la manipulación de datos, pero no como la protege	Comunicación a los clientes sobre la ley de protección de datos que maneja la empresa.	Encuestas a los clientes sobre la comunicación de la manipulación de la información	Encuestas Circulares Correos electrónicos	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Papelería	Comunicación con los clientes Incluir el SGA
		5	E	¿La organización establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia?	Alta dirección	No se cuenta con un plan de contingencia	Plan de contingencia (riesgos)	Plan de contingencia	Mapa de riesgos Actas de reuniones Planes de mejoramiento	Mapa de riesgos de Fotografías Panoramas de riesgo	Comunicación con los clientes Incluir el SGA
8.2.2		1	A	¿La organización tiene establecido requisitos legales y reglamentación aplicable a los productos o servicios que ofrece?	Alta dirección	Matriz de requisitos legales y de otras partes interesadas Matriz proporcionada por la Superintendencia	Revisar y actualizar la matriz de requisitos legales	Matriz de requisitos legales actualizada Normograma	Normograma	Equipos de computo Infraestructura	Incluir el SGA
8.2.3 8.2.3.1		1	A	¿La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y	Junta directiva	Procedimientos, especificaciones técnicas	Revisión de los requisitos del cliente	Revisión de los requisitos del cliente	Matriz de partes interesadas y sus requisitos Revisión de los requisitos Acta de reuniones	Equipos de computo Infraestructura Presupuesto Matriz de partes interesadas	Incluir el SGA

				servicios a un cliente?							
		2	B	¿La organización incluye requisitos especificados por el cliente incluyendo requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma?	Alta dirección	Formato de producto/servicio no conforme	Revisión de los requisitos del cliente Matriz de requisitos de partes interesadas	Matriz de requisitos de partes interesadas	Encuestas de satisfacción PQRS Matriz de partes interesadas	Infraestructura Requisitos del cliente Equipos de computo PQRS Encuestas	Incluir el SGA
		3	C	¿La organización incluye los requisitos especificados por la organización, los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	Alta dirección	Páginas Web, matriz de requisitos legales y reglamentarios	Revisión de los requisitos de la organización, legales y reglamentarios	Actualización del Normograma	página web Matriz de requisitos legales Normograma	Equipos de computo Página web Confecamaras	Incluir el SGA
		5	E	¿La organización incluye diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente?	Alta dirección	Procedimientos	Plan de contingencia en cuanto a las diferencias	Plan de contingencia	Plan de contingencia de Salidas del producto	Equipos de computo Infraestructura Encuestas Normograma Procedimientos	Incluir el SGA
		6		¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias	Alta dirección	Se verifican antes de la entrega corriges sin liberar el	Ajustar el procedimiento de registro	Modificación del Procedimiento de registro	Procedimiento de registro Corriges	Equipos de computo Registros Corriges	Incluir el SGA

				existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente?		producto trazabilidad del servicio, formatos				Procedimientos Planes de mejoramiento	
8.4 8.4.2		2	B	¿La organización define controles que se aplican a los proveedores externos? ¿Cuales?	Alta dirección	Evaluación y Reevaluación del proveedor	Evaluación y Reevaluación del proveedor a la hora de contratar. Formatos de seguimiento y verificación	Formatos de seguimiento y verificación de cumplimiento	Formatos Registros Seguimiento	Procesos misionales Lista de chequeo La elección y evaluación del proveedor Seguimiento del proveedor	Incluir el SGA
		3	C	¿La organización tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios?	Alta dirección	Estudios de capacidad, oferta y demanda parte legal Normograma, por proceso dice que cumplir legalmente	Revisar si el indicador es de impacto o de resultados	Indicadores de impacto	Indicadores de impacto Registros Matriz de requisitos de partes interesadas	Matriz de requisitos Normograma Encuestas de satisfacción Evaluación de proveedores	Incluir el SGA
		4	D	¿La organización determina actividades para asegurarse de	Alta dirección	Seguimiento al cliente procedimientos Indicadores de	Indicadores de impacto	Indicadores de impacto	Indicadores de impacto Procedimientos Encuestas	Equipos de computo Procedimientos Encuestas	Incluir el SGA

				que los procesos, productos y servicios suministrados cumplen los requisitos?		gestión				Indicadores	
8.5 8.5.1		7	G	¿Las condiciones controladas incluye la implementación de acciones para prevenir errores humanos?	Alta dirección	Corriges	Controles errores de digitación Controles en la verificación de la información en registros públicos	Procedimiento de registro	Procedimiento de registros Acta de reuniones	Equipos de computo Infraestructura Registros Procedimiento	Incluir el SGA
8.5.5		2	B	¿La organización considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas al servicio?	Alta dirección	Trazabilidad	Análisis del impacto del servicio ofrecido	Estudio de impacto del servicio ofrecido	Actas de reuniones Encuestas de satisfacción Estudios del mercado	Encuestas Seguimiento de partes interesadas Equipos de computo	Incluir el SGA
8.6		1	A	¿La organización implementa disposiciones planificadas verificando que se cumplen los requisitos del producto y servicio?	Alta dirección	Trazabilidad	Realizar verificación	Verificación de los requisitos del servicio	Actas de reuniones Encuestas de satisfacción Indicadores	Equipos de computo Infraestructura Encuestas a los clientes Indicadores	Incluir el SGA
		2	B	¿La organización conserva información documentada que incluya la evidencia de la	Alta dirección	Encuestas Seguimiento	Actualización de y la información	Normograma Matriz de partes interesadas y requisitos Encuestas de	Normograma Actas de reuniones Matriz de requisitos Seguimientos	Equipos de computo Infraestructura Encuestas de satisfacción	

				conformidad con los criterios de aceptación?				satisfacción			
8.7 8.7.1		1	A	¿Las salidas que no son conformes se identifican y controlar previniendo su uso o entrega no intencionada?	Alta dirección Jefes de procesos	Formato y manejo de Productos no conforme	Mejora de los métodos para controlar la salida no conforme, insatisfacción, sugerencias. Matriz de control, número de veces que se detecta esa no conformidad; nivel de satisfacción a la hora de dar solución;	Matriz de control o seguimiento al producto no conforme	Seguimiento de las salidas conformes no Formatos Corriges	Encuestas de satisfacción Corriges presentados Registros de producto no conforme	Incluir el SGA
		2	B	¿Cuándo se presenta una salida no conforme la organización opta por realizar la corrección? ¿Suspensión de servicios? ¿Información al cliente?	Alta dirección Jefes de procesos	Se presenta demora en la solución de la no conformidad lo que representa una mayor insatisfacción por parte del cliente	Crear formatos o guías en donde se especifique al cliente lo que debe hacer o el tiempo de espera	Mejoras en los tiempos de respuesta e información al cliente	Guías o formatos con información de la Pqrs y su tratamiento	Equipos de computo Infraestructura PQRS	Incluir el SGA
8.7.2		2	B	¿La organización conserva información documentada que describe las acciones tomadas?	Junta directiva	Se da solución pero no se aprovechan al máximo	Documentar las acciones tomadas para las no conformidades que se presentan	Matriz de control	Matriz de control Acta de reuniones PQRS	PQRS Encuestas de satisfacción Actas de reuniones	Incluir el SGA
		3	C	¿La organización conserva información documentada	Junta directiva	Las soluciones las dan de forma general en las reuniones que se	Especificar en la guía el responsable de la acción tomada frente a la no conformidad y si	Matriz de control O guía de control	Actas de reuniones Encuestas de satisfacción Matriz de control	Equipos de computo Actas de reuniones	Incluir el SGA

				que identifique al responsable de las acciones tomadas frente a la no conformidad?		hacen cada dos meses	fue satisfactoria			Seguimiento de la no conformidad	
9.EVALUACION DEL DESEMPEÑO											
9.1 9.1.1 1	9.1 9.1.1	1	A	La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar el desempeño ambiental	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	ISO 140001 No se presenta evidencia	resultados del desempeño ambiental indicadores de gestión revisión por la dirección plan estratégico	Resultados del desempeño ambiental Indicadores del SGA	Revisión por la dirección Revisión del líder del SGA Acta de reuniones	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Plan de trabajo Resultados del desempeño anteriores	Incluir el SGA
	9.1 9.1.1	2	B	La organización debe determinar que necesita seguimiento y medición ; Métodos de seguimiento, medición , análisis y evaluación	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	ISO 140001 No se presenta evidencia	Actividades de los procesos de aspectos ambientales significativos. indicadores reuniones auditorias de seguimiento	Indicadores del SGA Auditorias de seguimiento	Diagnóstico del SGA Plan de trabajo Objetivos ambientales Plan estratégico	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Plan de trabajo Resultados del desempeño anteriores	Incluir el SGA
	9.1 9.1.1	3	C	La organización debe determinar los criterios contra los cuales evaluara su desempeño ambiental y los	Alta dirección Líder del SGA Líderes de	ISO 140001 No se presenta evidencia	Indicadores de gestión ambiental	Indicadores del SGA	Acta de reuniones Seguimiento del desempeño ambiental Informes mensuales	Equipos de computo Infraestructura Talento humano Plan de trabajo Resultados del desempeño	Incluir el SGA

				indicadores apropiados	procesos					anteriores	
9.1 9.1.1	4	D	La organización debe determinar cuándo realizar seguimiento y evaluación	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	ISO 140001 No se presenta evidencia	Cronograma de medición del desempeño ambiental	Cronograma actividades de aspectos ambientales	Seguimiento del desempeño ambiental Plan de trabajo Cronograma de trabajo	Plan de trabajo Diagnostico Seguimiento de desempeño ambiental	Incluir el SGA	
9.1 9.1.1	5	E	La organización debe determinar cuándo analizar y evaluar los resultados de S y M.	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	ISO 140001 No se presenta evidencia	Cronograma de medición del desempeño ambiental	Cronograma actividades de aspectos ambientales	Seguimiento del desempeño ambiental Plan de trabajo Cronograma de trabajo	Plan de trabajo Diagnostico Seguimiento de desempeño ambiental	Incluir el SGA	
9.1 9.1.1	6	F	La organización debe asegurarse de que se usan y mantienen equipos de seguimiento y medición equilibrados	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	ISO 140001 No se presenta evidencia	plan de calibración de equipos	plan de calibración de equipos	plan de calibración de equipos seguimiento del sga cronograma de mantenimiento revisiones	Cronograma de mantenimiento Seguimiento del desempeño ambiental	Incluir el SGA	
9.1 9.1.1	7	G	La organización debe evaluar su	Alta dirección	ISO 140001 No se presenta evidencia	Resultados del desempeño ambiental	Informes de revisión por	Revisión por la dirección	Informes del desempeño	Incluir el SGA	

				desempeño ambiental y eficacia del SGA	n Líder del SGA Líderes de procesos		revisión por la dirección auditorias	la dirección	Revisión por el líder del SGA Acta de reuniones Indicadores	ambiental Informes de auditorías internas Revisión del líder del SGA	
9.1 9.1.1	8	H	La organización debe comunicar interna y externamente la información pertinente a su desempeño ambiental	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	ISO 140001 No se presenta evidencia	procedimiento de comunicaciones	Procedimientos de comunicaciones	Procedimiento de comunicaciones Acta de reuniones	Plan de trabajo Diagnostico Seguimiento de desempeño ambiental	Incluir el SGA	
9.1 9.1.1	9	J	La organización debe conservar información documentada	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	ISO 140001 No se presenta evidencia	Indicadores de gestión ambiental Resultados del desempeño ambiental	Registros Procedimientos	Indicadores de gestión Resultados del desempeño ambiental	Registros Procedimientos	Incluir el SGA	
9.1. 2	1	A	¿La organización realiza seguimiento al grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas del	Alta dirección	La organización determina métodos para realizar seguimiento a la satisfacción del cliente mas no se realiza a fondo un	Sería bueno que se tuviera una herramienta estadística para mirar el grado de satisfacción de los clientes	Guía de control	Guía de control de Encuestas de satisfacción Seguimiento	Matriz de requisitos Seguimiento del cliente Encuestas de satisfacción	Incluir el SGA	

				cliente? ¿La organización determina los métodos para realizar el seguimiento y revisar la información?		seguimiento al grado de cumplimiento de este. ISO 140001 No se presenta evidencia					
9.1.2	1	A	La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus req. Legales y otros.	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	ISO 140001 No se presenta evidencia	plan de seguimiento al cumplimiento ambiental	Plan de seguimiento al desempeño ambiental	Plan de seguimiento Acta de reuniones	Contexto de la organización Matriz partes interesadas Plan de desempeño ambiental Plan de seguimiento	Incluir el SGA	
9.1.2	2	B	La organización debe determinar la frecuencia de evaluación; La organización debe evaluar el cumplimiento y emprender acciones	Alta dirección Líder del SGA Líderes de procesos	ISO 140001 No se presenta evidencia	plan de seguimiento al cumplimiento ambiental(cronograma) (indicadores ambientales)	Plan de seguimiento	Indicadores ambientales Plan de seguimiento Plan de trabajos	Cronograma de actividades del SGA Indicadores de seguimiento	Incluir el SGA	
9.1.2	3	C	La organización debe mantener el conocimiento y comprensión de su estado de	Alta dirección Líder del SGA	ISO 140001 No se presenta evidencia	plan de seguimiento al cumplimiento ambiental(resultados) socialización de evaluación del	Plan de seguimiento	Evaluación de cumplimiento Listado maestro de documentos del	Equipos de computo Talento humano Revisión de la dirección	Incluir el SGA	

				cumplimiento; la organización debe conservar información documentada	Líderes de procesos		cumplimiento; listado maestro de documentos sga		SGA	Auditorías internas	
9.1.3		2	B	¿La organización evalúa la conformidad de los servicios prestados?	Alta dirección	Esta parte tiene que verse relacionada con el nivel de satisfacción por parte de los usuarios	Falta mejorar los métodos estadísticos para determinar la satisfacción de los usuarios	Guías de control o matriz de control	Matriz de control Actas de reuniones Encuestas de satisfacción	Equipos de computo Seguimiento al cliente Seguimiento a las acciones tomadas Guía de control	Incluir el SGA
9.1.3		7	G	¿La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades?	Alta dirección Junta directiva	ISO 14001 No se presenta evidencia	Evaluación de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades Seguimiento al mapa de riesgos	Panorama de riesgos Fotografías Listas de chequeo	Incluir el SGA
9.2	9.2 9.2.1	1	A	La organización debe llevar a cabo auditorías internas conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la Norma Internacional	Alta dirección Líder del SGA Líder del SIG	ISO 14001 No se presenta evidencia	programas de auditorías internas	programas de auditorías internas	Informes de Auditorías internas	Plan de seguimiento al SGA Cronograma Plan de trabajo	Incluir el SGA
	9.2.1	2	B	La organización debe llevar a	Alta dirección	ISO 14001 No se presenta evidencia	programas de auditorías internas	programas de auditorías	Informes de Auditorías internas	Plan de seguimiento al	Incluir el SGA

				cabos auditorías para verificar si el SGA se implementa y mantiene eficazmente	n Líder del SGA Líder del SIG			internas		SGA Cronograma Plan de trabajo	
9.2.2	1	A	La organización debe establecer, implementar y mantener programa de auditorías internas	Alta dirección Líder del SGA Líder del SIG	ISO 14001 No se presenta evidencia	programas de auditorías internas	programas de auditorías internas	programas de auditorías internas	programas de auditorías internas cronograma actividades del SGA seguimiento del SGA informe de revisión por la dirección y líder del proceso	Incluir el SGA	
9.2.2	2	B	La organización debe definir los criterios de auditoría y el alcance de c/u;	Alta dirección Líder del SGA Líder del SIG	ISO 14001 No se presenta evidencia	plan de auditoría interna	plan de auditoría interna	plan de auditoría interna	Informe de reuniones Formatos plan de auditoría interna Seguimiento del SGA	Incluir el SGA	
9.2.2	3	C	La organización debe seleccionar los auditores; la organización debe asegurarse de que los resultados se informen a la dirección pertinente;	Alta dirección Líder del SGA Líder del SIG	ISO 14001 No se presenta evidencia	plan de auditoría interna listado maestro de documentos sga	plan de auditoría interna	plan de auditoría interna listado maestro de documentos sga	Informe de reuniones Formatos plan de auditoría interna Seguimiento del SGA informe de revisión por la	Incluir el SGA	

				conservar información documentada						dirección y líder del proceso	
9.2.2		5	E	¿La organización realiza las correcciones y toma acciones correctivas sin demoras injustificadas?	Junta directiva	Si realiza correcciones en el formato de acciones correctivas y preventivas.	Se recomienda manejar las acciones preventivas por medio de la identificación de los riesgos.	Manejar acciones preventivas por medio de la identificación de riesgos	Formato de acciones correctivas Mapa de riesgos	Encuestas de seguimiento Indicadores Auditorías internas de seguimiento	Incluir el SGA
9.3.2	9.3	1	A	¿La revisión por la dirección incluye estado de revisiones previas? ¿Cambios en las cuestiones internas y externas? ¿Información sobre el desempeño y eficacia del SGC?	Alta dirección	Los líderes de los procesos y/o encargados de la información proporcionan de manera oportuna y adecuada	Incluir en el a revisión por la dirección cuestiones internas y externas y sus cambios	Incluir en la revisión el contexto de la organización	Revisión por la dirección Estudio de las cuestiones internas y externas	Matriz DOFA Matriz PESTAL Revisiones anteriores Indicadores	Incluir el SGA
		2	B	¿La revisión por la dirección incluye resultados de la satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes	Alta dirección	Los líderes de los procesos y/o encargados de la información proporcionan de manera oportuna y adecuada	Incluir en la revisión por la dirección la satisfacción y retroalimentación con las partes pertinentes.	Incluir en la revisión la satisfacción y retroalimentación con las partes interesadas	Revisión por la dirección	Encuestas de satisfacción Seguimiento de los procesos Seguimiento al proveedor Productos no conformes	Incluir el SGA

				<p>pertinentes? ¿Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios? ¿No conformidades y acciones correctivas? ¿Resultados de seguimiento y medición?</p>						Indicadores	
		3	C	<p>¿La revisión por la dirección incluye los resultados de las auditorías? ¿El desempeño de los proveedores externos?</p>	Alta dirección	<p>No se incluye en la revisión por la dirección el desempeño de los proveedores externos</p> <p>Iso 14001: no se presenta evidencia</p>	<p>incluir en la revisión por la dirección el desempeño de los proveedores externos</p>	<p>Incluir en la revisión el desempeño de los proveedores externos</p>	<p>Revisión por la dirección</p>	<p>Seguimiento a proveedores Revisión por la dirección anterior Resultados de Auditorías internas y externas</p>	
		5	E	<p>¿La revisión por la dirección incluye la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades?</p>	Alta dirección	<p>Iso 14001: No se presenta evidencia</p>	<p>Incluir en la revisión por la dirección la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades</p>	<p>Incluir en la revisión las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades</p>	<p>Revisión por la dirección</p>	<p>Mapas de riesgos Lista de chequeo Auditorías internas y externas</p>	
9.3	1	A	<p>La revisión por la dirección debe incluir información sobre el desempeño</p>	Alta dirección	<p>Iso 14001: No se presenta evidencia</p>	<p>entradas para la revisión por la dirección</p> <p>contexto de la organización con</p>	<p>resultados de la medición de indicadores</p>	<p>revisión por la dirección</p> <p>auditorías Internas</p> <p>Acta de reuniones</p> <p>Informe desempeño</p>	<p>Informes de auditorías internas</p> <p>Informes de auditorías internas</p> <p>Informe de auditorías internas</p> <p>Informe de auditorías internas</p>	<p>Incluir el SGA</p> <p>Revisar la Norma internacional para tener la información</p>	

				ambiental: NC, AC, resultados de seguimiento, cumplimiento de requisitos legales, resultados de auditorias			respecto al sga resultados de la medición de indicadores informe de desempeño ambiental	informe de desempeño ambiental	ambiental	dirección Talento humano Informes de cumplimiento	completa sobre los requisitos
9.3	2	B	La revisión por la dirección debe incluir adecuación de recursos, oportunidades de mejora	Alta dirección	Iso 14001: No se presenta evidencia	cumplimiento al presupuesto actualización del plan de mejora	Informe de cumplimiento del Presupuesto	revisión por la dirección auditorias reuniones informes de cumplimiento	revisión por la dirección auditorias reuniones informes de cumplimiento	Informes de auditorías internas Informes revisión por la dirección Talento humano Informes de cumplimiento	Incluir el SGA Revisar la Norma internacional para tener la información completa sobre los requisitos
9.3	3	C	La salida de la revisión debe incluir decisiones relacionadas con necesidades de cambio en el SGA, conveniencia, adecuación, eficacia, oportunidades de mejora, acciones necesarias y conservar información documentada.	Alta dirección	Iso 14001: No se presenta evidencia	informe por la dirección (oportunidad de mejora) proyección presupuestal informe por la dirección(cumplimiento de objetivos) plan estratégico	Informe revisión de la dirección	revisión por la dirección auditorias reuniones	revisión por la dirección auditorias reuniones	Informes de auditorías internas Informes revisión por la dirección Talento humano Informes de cumplimiento	Incluir el SGA Revisar la Norma internacional para tener la información completa sobre los requisitos

10. MEJORA											
10 10.1	10	2	B	¿La organización implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente?	Alta dirección	Planes de mejoramiento, aunque si se tengan en cuenta los resultados de la retroalimentación con el cliente, aún falta información	Teniendo en cuenta el número de quejas para cierta situación, ¿se da solución a ese incumplimiento? ¿Se ha vuelto a presentar?	Matriz de control o guía de control	Actas de reuniones Soluciones a las PQRS	Encuestas de satisfacción Matriz de partes interesadas Planes de mejoramiento	Incluir el SGA Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos
	10.1	1	A	La organización debe determinar oportunidades de mejora e implementar acciones para lograr los resultados del SGA	Alta dirección Líder del SIG	Iso 14001: No presenta evidencia	Plan de mejoramiento ambiental	Plan de mejoramiento parte ambiental	Plan de mejoramiento parte ambiental	Informes auditorías internas y externas Revisión de la dirección Revisión líder del sistema	Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos
10.2 10.2 .1	10.2	1	A	¿La organización toma acciones para controlar y corregir la no conformidad originada por quejas?	Alta dirección	Reuniones con la junta directiva Iso 14001: No presenta evidencia	Se deben mejorar los tiempos de solución a quejas	Mejora en los tiempos de respuesta para las quejas	Actas de reuniones Quejas Seguimiento	PQRS actuales y anteriores Seguimiento de PQRS	Incluir el SGA Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos
10.2 .1		8	H	¿La organización evalúa la necesidad de si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades	Junta directiva	Evalúa la necesidad de actualizar riesgos y oportunidades Iso 14001: No presenta evidencia	Se recomienda evaluar la necesidad de actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación	Actualizar los riesgos y oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades	Mapas de riesgo Fotografías de chequeo Seguimiento	Incluir el SGA Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos

				determinados durante la planificación?							
10.2.1		9	I	¿La organización evalúa la necesidad de si fuera necesario hacer cambios al SGC?	Alta dirección Junta directiva	Diagnostico Iso 14001: No presenta evidencia	Realizar el plan de trabajo basados en el diagnostico	Plan de trabajo	Actas de reuniones Plan de trabajo Diagnostico	Equipos de computo Diagnostico Infraestructura Documentación y registros	Incluir el SGA Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos
10.2.2		2	B	¿La organización posee información documentada de los resultados de cualquier acción correctiva?	Alta dirección Junta directiva	Reuniones con los comités y junta directiva	Implementación de un aplicativo o herramienta estadística, ¿se mitigo el problema? ¿Se ha vuelto a presentar? ¿Qué tan satisfactoria fue la solución?	Guía de control y seguimiento	Formato de acciones correctivas Acta de reuniones	Acciones correctivas registradas Seguimiento de las acciones correctivas	Incluir el SGA Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos
	10.2	1	A	La organización reacciona ante la no conformidad y toma acciones para controlarla y corregirla; La organización hace frente a las consecuencias	Alta dirección Líderes de los procesos	Iso 14001: No presenta evidencia	acciones correctivas del sga plan de mejoramiento del sga	Acciones correctivas Plan de mejoramiento	análisis de no conformidades Pqrs retroalimentación encuestas plan de mejoramiento	Encuestas de satisfacción Retroalimentación Informes de la dirección Informes de auditoria	Incluir el SGA Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos
	10.2	2	B	La organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad	Alta dirección Líderes de los procesos	Iso 14001: No presenta evidencia	plan de mejoramiento ambiental	plan de mejoramiento ambiental	plan de mejoramiento ambiental acta de reuniones revisión de la dirección	Informes de auditorías internas y externas Informes de revisión de la dirección	Incluir el SGA Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos

	10.2	3	C	La organización revisa la eficacia de cualquier AC tomada; LA organización debe conservar información documentada	Alta dirección Líderes de los procesos	Iso 14001: No presenta evidencia	cierre de las no conformidades auditorias de seguimiento listado maestro de documentos sga registros	Auditorias de seguimiento	Auditorías internas Listado maestro de documentos del SGA	Informes de auditorias Informes de la revisión por la dirección Planes de mejoramiento	Incluir el SGA Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos
10.3	10.3	1	A	¿La organización considera los resultados del análisis y evaluación y las salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	Alta dirección Junta directiva	Iso 14001: No presenta evidencia Reunión con la junta directiva, con los líderes de proceso, teniendo en cuenta todo tipo de información, retroalimentación con el cliente, indicadores de gestión, auditorias de seguimiento y de control, entre otros.	Tener en cuenta las nuevas entradas de información para realizar el debido seguimiento.	Análisis más completo del sistema de gestión de calidad que permita su mejoramiento	Revisión por la dirección Auditorías internas y externas Actas de reuniones Planes de mejoramiento	Equipos de computo Infraestructura Revisión por la dirección Resultados de auditorías internas y externas Planes de mejoramiento	Incluir el SGA Revisar la Norma Internacional para una mayor comprensión de los requisitos
10.3	10.3	2	B	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA	Alta dirección Líder del SIG	Iso 14001: No presenta evidencias	INFORME DE SGA (CONVENIENCIA, ADECUACION Y EFICACIA RECUNIONES AUDITORIAS	Informes de cumplimiento del SGA Auditorias	Auditorías internas Auditorías Externas Revisión de la dirección Revisión líder del proceso	Planes de mejora Planes de trabajo Informes de cumplimiento Informe de auditorias	Incluir el SGA al SGC que se tiene

Fuente: Cardenas, N. 2016

4.4 DIAGNOSTICO INTEGRADO DE LOS SISTEMAS ISO 9001 E ISO 14001

Tabla 5. Diagnostico Integrado

DIAGNOSTICO INTEGRADO NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015						
NORMAS		REQUISITOS	DOCUMENTADO	COMUNICADO	IMPLEMENTADO	EVIDENCIA/OBSERVACIONES
ISO 9001	ISO 14001					
REQUISITO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1	4.1	Contexto de la organización	2	2	2	Iso 9001: mantienen información pero muy básica, se recomienda realizar una matriz PESTAL o DOFA. Incluir el SGA ISO14001: No se presenta evidencia, se ha planteado pero nada más.
4.2	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1	1	1	Iso 9001: Crear una matriz de partes interesadas y requisitos es necesario incluir las partes interesadas relacionadas con el SGA.
4.3	4.3	Determinación del alcance del sistema	2	2	2	Iso 9001: Incluir cuestiones internas y externas, requisitos de partes interesadas, y productos y servicios de la organización; Teniendo en cuenta el SGA.
4.4	4.4	Sistema de gestión	2	2	2	Iso 14001: establecer, implementar y mantener los procesos necesarios e interacciones.
4.4.1		Procesos e interacciones	2	2	2	La organización debe abordar riesgos y oportunidades
4.4.2		Mantener información documentada	2	2	2	Implementar procesos e interacciones para la ISO 14001
		Sumatoria	11	11	11	
		Multiplicación	18	18	18	

CUMPLIMIENTO			61.11%	61.11%	61.11%	TOTAL: 61.11%
REQUISITO 5. LIDERAZGO						
5	5	Liderazgo	2	1	2	
5.1	5.1	Liderazgo y compromiso	1	1	2	Iso 9001: Falta modificación de la política de calidad enfocado al contexto de la organización y revisión de objetivos, incluir el SGA
5.1.2		Enfoque al cliente	2	2	2	Iso 9001: Realizar una investigación de mercados Seguimiento de los requerimientos del cliente; Incluir SGA
5.2	5.2	Política	2	1	2	
5.2.1		Establecimiento de la política	2	1	2	Falta realizar la modificación, además de crearla de manera integrada con el SGA
5.2.2		Comunicación de la política	3	3	2	Podría realizar una pregunta de apoyo para este punto al personal de la organización
5.3	5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades	2	3	3	Falta asignación de los roles e incluir el SGA
		Sumatoria	14	12	15	
		Multiplicación	21	21	21	
		CUMPLIMIENTO	66.66%	57.14%	71.42%	TOTAL: 65.073%
REQUISITO 6. PLANIFICACIÓN						
6	6	Planificación	1	1	1	
6.1 6.1.1 6.1.2	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1	1	1	Crear e implementar la Matriz de Riesgos y Oportunidades, tener en cuenta el SGA
	6.1.2	Aspectos ambientales	0	1	0	Determinar los aspectos ambientales de sus actividades y servicios
	6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos	2	1	2	Incluir el SGA
	6.1.4	Planificación de	1	1	1	Planificar acciones para abordar

		acciones				aspectos ambientales
6.2	6.2	Objetivos del sistema	2	2	2	Modificación de los objetivos de calidad y creación de los objetivos ambientales
6.2.1	6.2.1	Objetivos	2	2	2	Incluir el SGA
6.2.2	6.2.2	Planificación	2	2	2	Incluir el SGA
6.3		Planificación de los cambios	2	1	2	Incluir el SGA
		Sumatoria	13	10	13	
		Multiplicación	27	27	27	
		CUMPLIMIENTO	48.15%	37.04%	48.15%	TOTAL: 44.44%
REQUISITO 7. APOYO						
7	7	Apoyo	3	2	3	Incluir el SGA
7.1	7.1	Recursos				
7.1.2		Personas	3	3	3	Incluir el SGA
7.1.3		Infraestructura	3	3	3	
7.1.4		Ambiente para la operación de los procesos	3	3	2	Faltan estudios ergonómicos Estudios de satisfacción de los empleados
7.1.5		Recursos de seguimiento y medición	2	1	2	Tener en cuenta el SGA
7.1.6		Conocimientos de la organización	3	3	3	Tener en cuenta el SGA
7.2	7.2	Competencia	3	2	3	Tener en cuenta el SGA
7.3	7.3	Toma de conciencia	2	2	2	Pruebas aleatorias al personal
7.4	7.4	Comunicación	2	2	2	Mejorar formatos de comunicaciones internas y externas
	7.4.2	Comunicación Interna	2	2	2	
	7.4.3	Comunicación Externa	2	2	2	

7.5	7.5	Información Documentada	3	3	3	Tener en cuenta el SGA
7.5.1	7.5.1	Documentada				
7.5.2	7.5.2	Creación y actualización	3	3	3	Tener en cuenta el SGA
7.5.3	7.5.3	Control de la información documentada	3	3	3	Tener en cuenta el SGA
		Sumatoria	37	34	36	
		Multiplicación	42	42	42	
		CUMPLIMIENTO	88.09%	80.95%	85.71%	TOTAL: 84.91%

REQUISITO 8. OPERACIÓN

8.1	8.1	Planificación y control operacional	2	2	2	realizar un análisis de las consecuencias de los cambios no previstos
8.2		Requisitos para los productos y servicios	2	2	2	Cambio de los tiempos y métodos en la solución de las PQRS; Plan de contingencia (riesgos)
8.2.1		Comunicación con el cliente	2	2	2	Cambio de los tiempos y métodos en la solución de las PQRS
8.2.2		Determinación de los requisitos para los productos y servicios	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
8.2.3		Revisión de los requisitos para los productos y servicios	2	2	2	Revisión de los requisitos del cliente
8.2.4		Cambios en los requisitos para los productos y servicios	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
	8.2	Preparación y respuesta ante	1	2	1	Diseñar e implementar plan de emergencias

		emergencias				
8.3		Diseño y desarrollo de los productos y servicios	N/A	N/A	N/A	
8.4		Control de los procesos, productos y servicios suministrados	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
8.4.2		Tipo y alcance del control	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
8.4.3		Información para los proveedores externos	3	2	3	Tener en cuenta el SGA
8.5		Producción y provisión del servicio	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
8.5.1		Control de la producción y de la provisión del servicio	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
8.5.2		Identificación y Trazabilidad	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
8.5.3		Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
8.5.4		Preservación	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
8.5.5		Actividades posteriores a la entrega	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
8.5.6		Control de cambios	2	2	2	Tener en cuenta el SGA

8.6		Liberación de los productos y servicios	2	1	2	Tener en cuenta el SGA
8.7		Control de las salidas no conformes	2	2	2	Tener en cuenta el SGA Mejora de los métodos para controlar la salida no conforme, insatisfacción, sugerencias. Matriz de control, número de veces que se detecta esa no conformidad; nivel de satisfacción a la hora de dar solución;
		Sumatoria	38	37	38	
		Multiplicación	57	57	57	
		CUMPLIMIENTO	66,66%	64,91%	66,66%	TOTAL: 66.07%
REQUISITO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1	9.1	Seguimiento, Medición, análisis y evaluación	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
9.1.2		Satisfacción del cliente	2	2	2	Mejorar tiempos de respuesta del PQRS, realizar encuestas, medir el nivel de satisfacción del cliente
	9.1.2	Evaluación del cumplimiento	3	3	3	tener en cuenta el SGA
9.1.3		Análisis y evaluación	2	2	2	Evaluación de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
9.2	9.2	Auditoria Interna	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
9.2.2	9.2.2	Programa de auditoria interna	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
9.3	9.3	Revisión por la dirección	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
9.3.2		Entradas de la revisión por la dirección	2	2	2	Incluir en la revisión por la dirección la satisfacción y retroalimentación con las partes pertinentes. Incluir en el a revisión por la dirección cuestiones internas y externas y sus cambios

9.3.3		Salidas de la revisión por la dirección	2	2	2	Tener en cuenta el SGA
		Sumatoria	19	19	19	
		Multiplicación	27	27	27	
		CUMPLIMIENTO	70.37%	70.37%	70.37%	TOTAL : 70.37%
REQUISITO 10. MEJORA						
10.1	10.1	Generalidades	2	3	2	Tener en cuenta el SGA
10.2	10.2	No conformidad y Acción correctiva	2	2	2	
10.3	10.3	Mejora continua	2	3	2	
		Sumatoria	6	8	6	
		Multiplicación	9	9	9	
		CUMPLIMIENTO	66.66%	88.88%	66.66%	TOTAL: 74.06%

Fuente: Cardenas, N. 2016

4.5 SENSIBILIZACIONES

Se llevaron a cabo dos reuniones en las que participo todo el personal y la persona encargada de dar el tema, las sensibilizaciones estuvieron enfocadas en los siguientes temas:

1. Actualización de la Norma ISO 9001:2015
2. Manejo de Acciones Correctivas

Ver anexo (2)

4.6 ANALISIS DE RESULTADOS DIAGNOSTICO ISO 9001:2015

4.6.1 RESULTADO PORCENTUAL DIAGNOSTICO NORMA ISO 9001.2015

Tabla 6. Resultado porcentual Diagnostico ISO 9001:2015

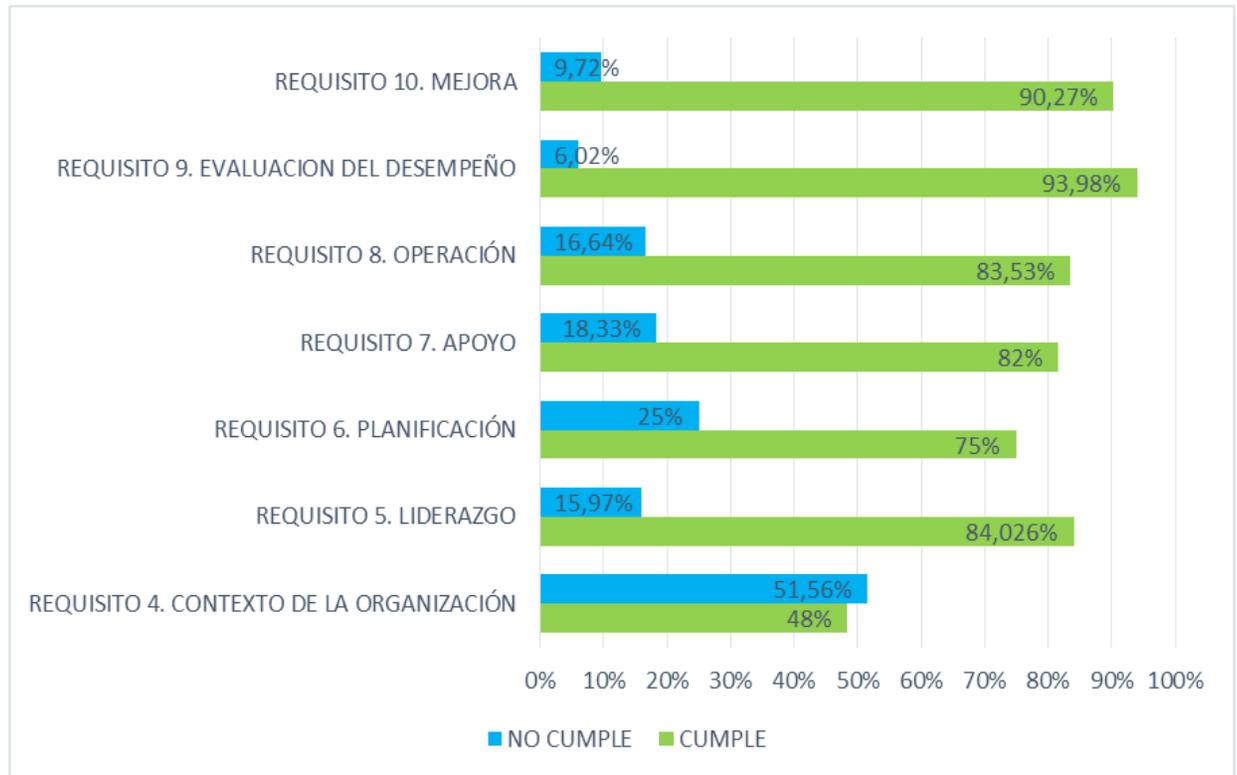
REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE
REQUISITO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	48.43%	51.56%
REQUISITO 5. LIDERAZGO	84.026%	15.97%
REQUISITO 6. PLANIFICACIÓN	75%	25%
REQUISITO 7. APOYO	81.66%	18.33%
REQUISITO 8. OPERACIÓN	83.35%	16.64%
REQUISITO 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	93.98%	6.02%
REQUISITO 10. MEJORA	90.27%	9.72%

Fuente: Cardenas, N.2016

Teniendo en cuenta el resultado porcentual obtenido del diagnóstico previo aplicado a la organización podemos decir que la organización cumple actualmente con un 80% de los requisitos estipulados por la norma ISO 9001:2015, así mismo también se puede decir que su tendencia hacia la gestión del sistema es muy positiva, y que no cumple con un 20% que representan algunas observaciones e incumplimientos mínimos que se pueden solucionar de manera rápida dando como resultado un cumplimiento total de los requisitos

4.6.2 GRAFICOS DIAGNOSTICO NORMA ISO 9001:2015

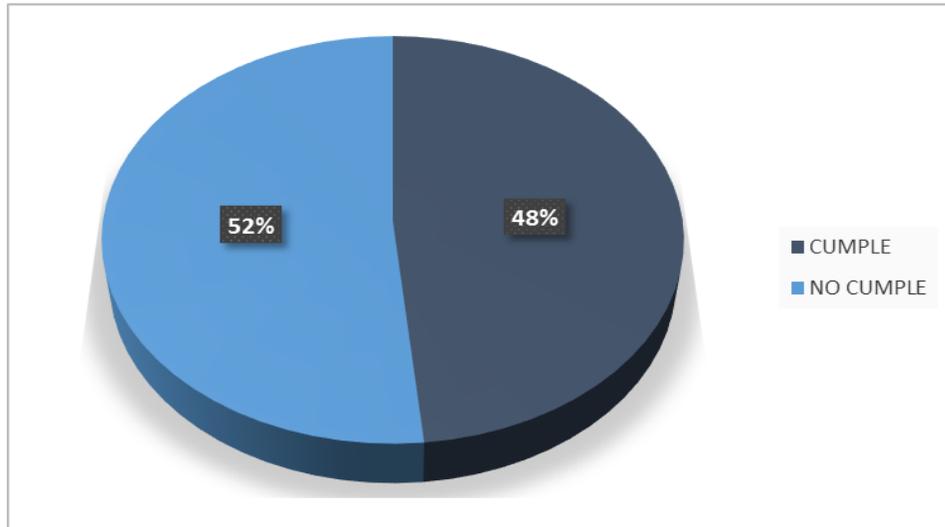
Grafico 1. Resultado porcentual Diagnostico Norma ISO 9001:2015



Fuente: Cardenas, N. 2016

De acuerdo a los resultados arrojados del diagnóstico podemos decir que la organización cumple con un 80% de los requisitos de la norma e incumple con un 20% de estos, así mismo podemos decir que el requisito que representa un mayor nivel de cumplimiento es el requisito número 9. Correspondiente a la evaluación y desempeño con un porcentaje de cumplimiento del 93.98%, seguido por el requisito número 10. Correspondiente a la mejora con un nivel de cumplimiento del 90.27%, por otro lado el requisito que presenta un menor nivel de cumplimiento y por lo tanto es necesario realizar ajustes es el requisito número 4 correspondiente al contexto de la organización con un porcentaje de 48.43%, seguido por el requisito numero 6 correspondiente a la planificación con un nivel de cumplimiento del 75%.

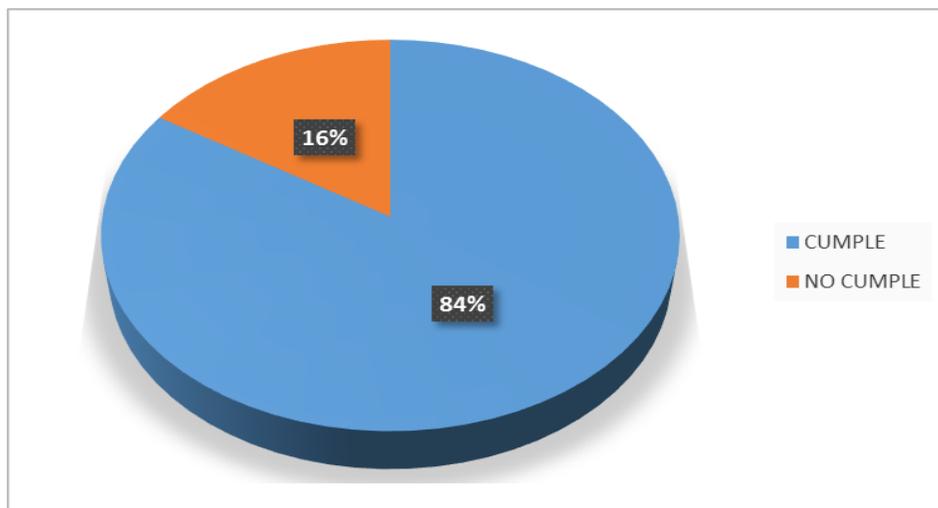
Grafico 2. Resultado Requisito 4 Contexto de la organización



Fuente: Cárdenas, N. 2016

Podemos decir que la organización actualmente cumple con un 48% del total de los requerimientos correspondientes al cuarto requisito contexto de la organización en cuanto a factores como el SGC, sus procesos e interacción, disponibilidad de recursos, disponibilidad de información documentada, asignación de responsabilidades y autoridades, y alcance del sistema, por otro lado podemos apreciar que se incumple en un 52% correspondiente a la gestión de riesgos y oportunidades, evaluación y análisis del contexto de la organización, comprensión de las necesidades expectativas de las partes interesadas.

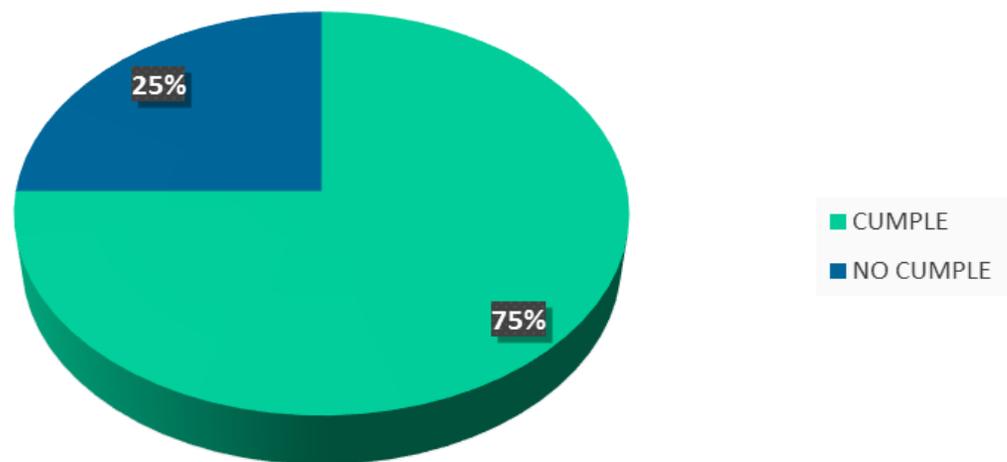
Grafico 3. Resultado Requisito 5 Liderazgo



Fuente: Cárdenas, N. 2016

En cuanto al requisito número cinco correspondiente al liderazgo la organización cumple con un 84% de los requerimientos correspondientes a el liderazgo y compromiso que asume la alta dirección con respecto al sistema de gestión de calidad y la rendición de cuentas, así mismo también se asegura de que los recursos necesarios para el desarrollo de actividades se encuentren disponibles, se mantiene una política de calidad y se demuestra compromiso por parte de todos, se asigna las responsabilidades y autoridades que permiten promover el enfoque al cliente en toda la organización, por otro lado se incumple en un 16% correspondiente a cuestiones mínimas tales como la modificación de la política de calidad en donde se incluya el compromiso de cumplir cuestiones aplicables, necesitan reforzar el pensamiento basado en riesgos, y de igual manera es necesario realizar una modificación a los objetivos de calidad acorde al contexto.

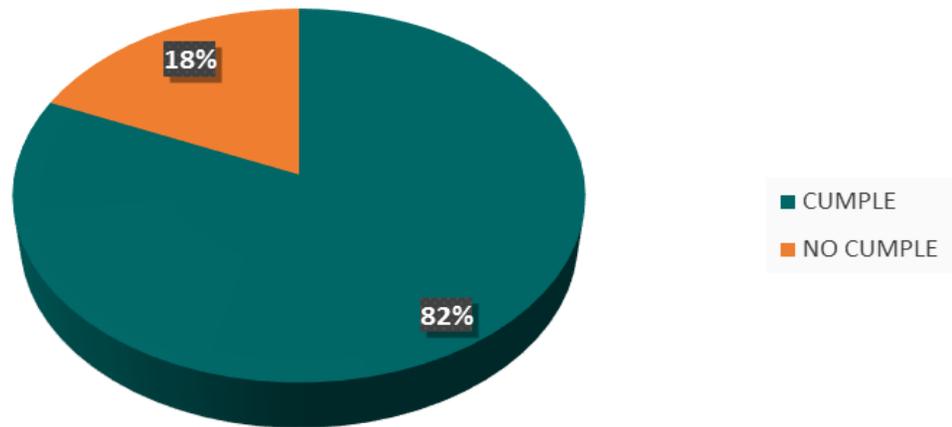
Grafico 4. Resultado Requisito 6 planificación



Fuente: Cárdenas, N. 2016

La organización cumple con un 75% de los requerimientos correspondientes al requisito 6 planificación, teniendo en cuenta aspectos como los objetivos de la calidad, su planificación, la planificación de los cambios, por otro lado la organización no cumple en totalidad los aspectos relacionados con la gestión de riesgos y oportunidades, y acciones para abordarlos, esto representa un 25% del total de requerimientos.

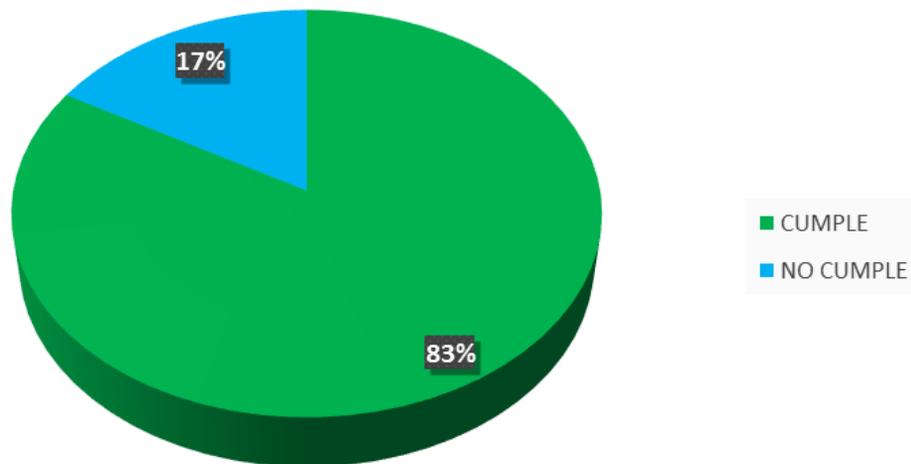
Grafico 5. Resultado requisito 7 apoyo



Fuente: Cárdenas, N. 2016

Se puede determinar que se está cumpliendo actualmente con un 82% de los requerimientos que presenta el requisito número siete correspondiente a apoyo, este porcentaje representa la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de actividades, evaluación de proveedores externos, infraestructura adecuada para el desarrollo de planes y cumplimiento de objetivos, evaluación de los puestos de trabajo, conocimientos, y se incumple con un 18% correspondiente a la toma de conciencia de las personas en cuanto a política, objetivos de calidad, falta de estudios ergonómicos que proporcionen un ambiente adecuado para el desarrollo de actividades, falta de personal encargado específicamente del sistema de gestión para un mayor cumplimiento.

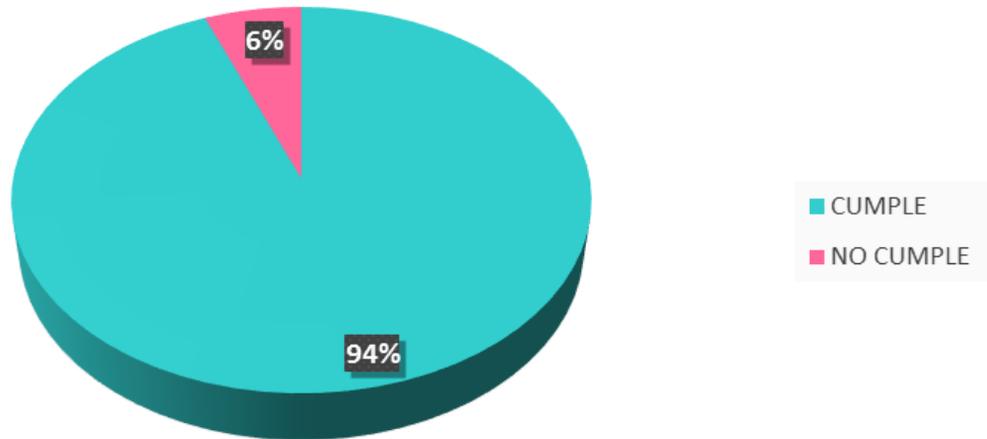
Grafico 6. Resultado requisito 8 operación



Fuente: Cárdenas, N. 2016

En este momento la organización cumple con un 83% del requisito número ocho correspondiente a la operación, en aspectos tales como la planificación y control operacional, requisitos para los productos, información sobre los servicios que se ofrecen al cliente, determinación de los requisitos para el servicio, revisión de esos requisitos para ofrecer el servicio, tipos y alcances de control, producción y previsión del servicios, entre otros; De esta forma también se puede decir que la organización aún debe mejorar aspectos como las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente, establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, manipulación y manejo de la información, revisión de las consecuencias de los cambios no previstos, análisis del impacto del servicio ofrecido, todos estos aspectos representando un 17% de incumplimiento.

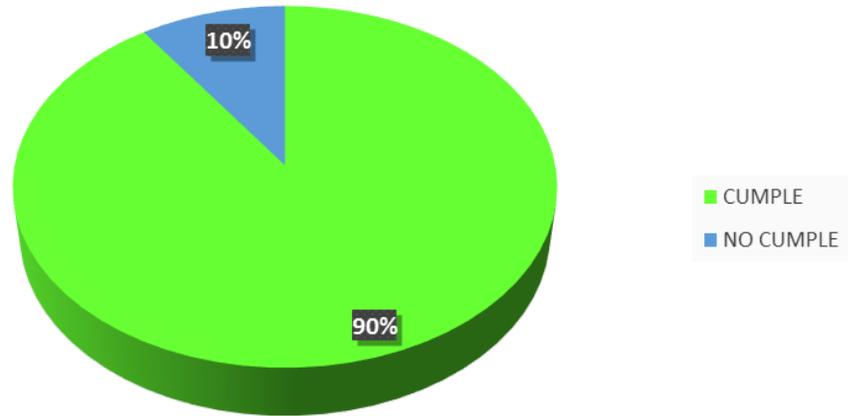
Grafico 7. Resultado requisito 9 Evaluación del desempeño



Fuente: Cárdenas, N. 2016

La organización actualmente cumple con un 94% de los requerimientos del requisito evaluación del desempeño, representando esto el correcto manejo que se le da al seguimiento, medición, análisis y evaluación, satisfacción del cliente, auditorías internas, y revisión por la dirección, por otro lado es necesario mejorar un 6% de aspectos correspondientes a la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, e información necesaria para la revisión por la dirección como la evaluación y seguimiento a proveedores, y cuestiones internas y externas.

Grafico 8. Resultado requisito 10 mejora



Fuente: Cárdenas, N. 2016

Se puede decir que la organización cumple con un 90% de los requerimientos del requisito de mejora, correspondiente al cumplimiento de aspectos como planes de mejoramiento, acciones correctivas, mejora continua, innovación, manejo y solución de no conformidades, y se debe mejorar en un porcentaje de 10% en cuanto a mejoras en los resultados de cualquier acción correctiva, evaluación y seguimiento de los riesgos y oportunidades, y en la disminución en los tiempos de solución a quejas, reclamos o peticiones.

4.7 DIAGNOSTICO ISO 14001:2015

4.7.1 RESULTADO PORCENTUAL DIAGNOSTICO ISO 9001:2015

Tabla 7. Resultado porcentual ISO 14001:2015

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE
REQUISITO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	8,05%	91,94%
REQUISITO 5. LIDERAZGO	7,63	92,36
REQUISITO 6. PLANIFICACIÓN	0,48	99,52
REQUISITO 7. APOYO	4%	96%

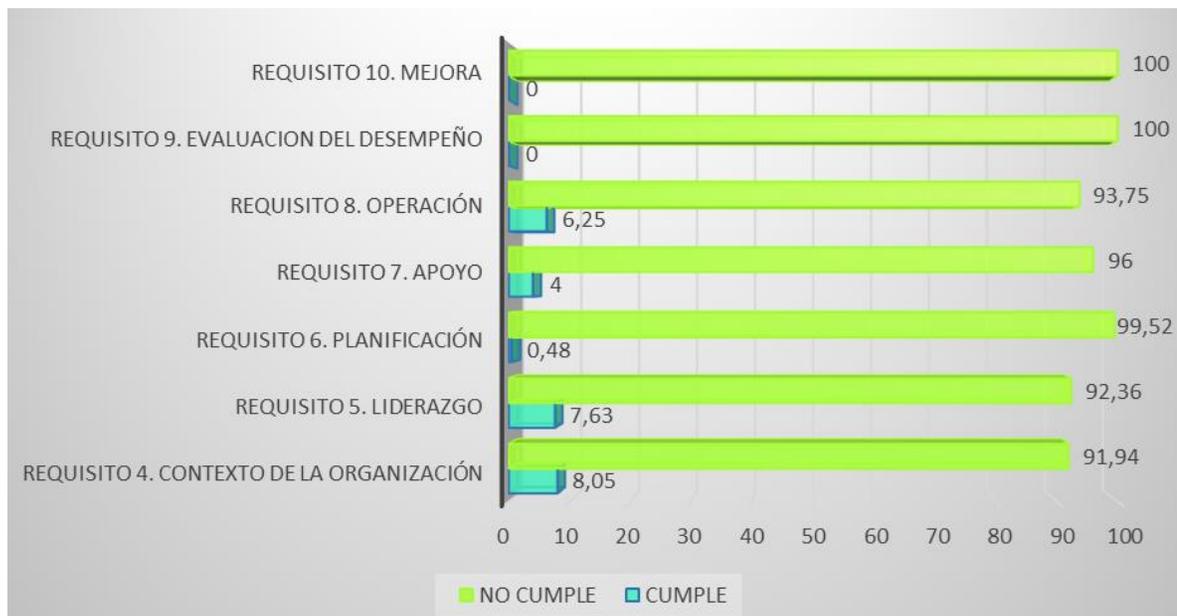
REQUISITO 8. OPERACIÓN	6,25	93,75
REQUISITO 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0%	100%
REQUISITO 10. MEJORA	0%	100%
TOTAL	3.77%	96.22%

Fuente: Cardenas, N. 2016

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación del diagnóstico se puede decir que la organización debe llevar a cabo diversas actividades y mejoras con respecto al sistema de gestión ambiental, al no cumplirse si no con un 4% se puede decir que el sistema global con respecto al modelo de gestión no se cumple.

4.7.2. GRAFICOS DEL DIAGNOSTICO DE LA NORMA ISO 14001:201

Grafico 9. Resultado Diagnostico ISO 14001:2015

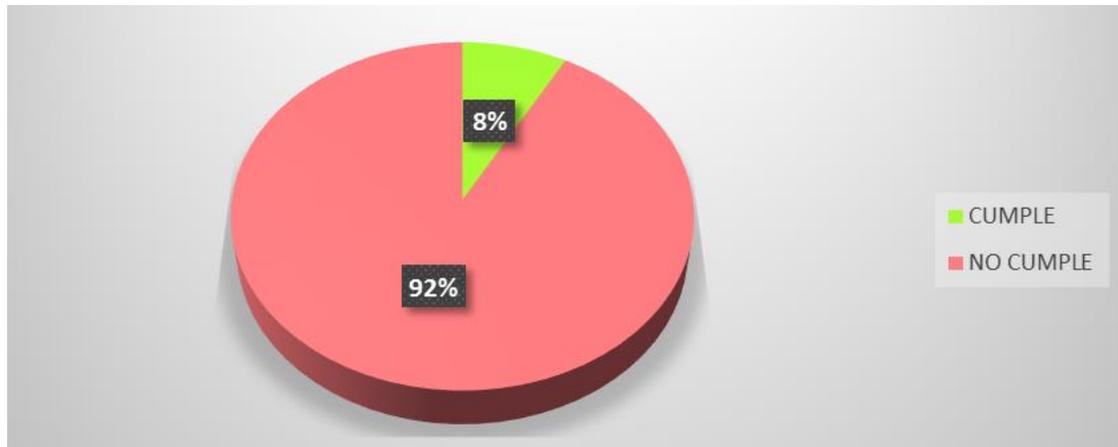


Fuente: Cardenas, N. 2016

El cumplimiento de la organización con respecto el sistema de gestión ambiental corresponde a un 3,77%, es necesario que se desarrollen actividades que

permitan mejorar el sistema y del mismo modo integrarlo al sistema ya existente. Esto puede ser más rápido y sencillo si se cuenta con el apoyo de todo el personal y del alta gerencia mostrando su compromiso.

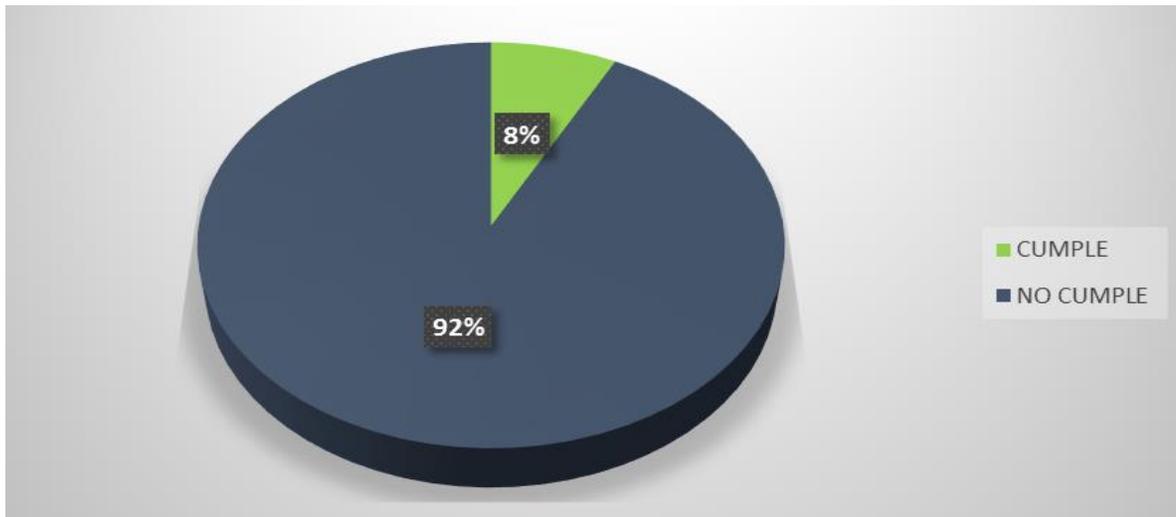
Grafico 10. Resultado Requisito 4 contexto de la organización



Fuente: Cárdenas, N. 2016

Con respecto al requisito número cuatro correspondiente al contexto de la organización se puede decir que la organización debe determinar las cuestiones internas y externas pertinentes a su propósito, debe determinar las partes interesadas y los requisitos de estas, relacionadas con la parte ambiental, debe determinar límites y aplicabilidad ambiental, y determinar los procesos necesarios para el sga y sus interacciones.

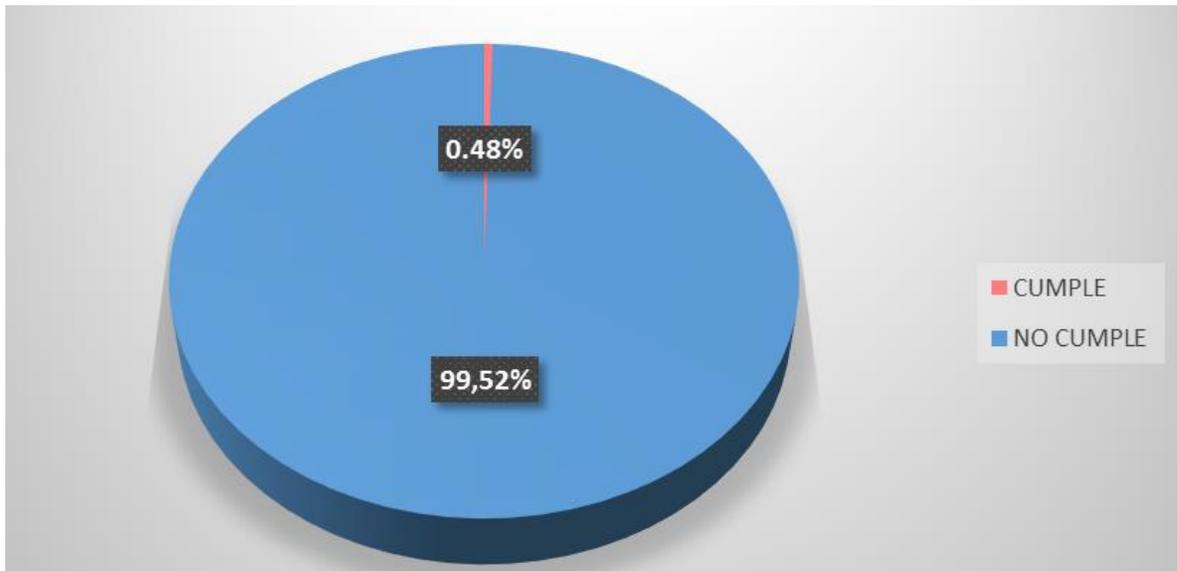
Grafico 11. Resultado requisito 5 Liderazgo



Fuente: Cárdenas, N. 2016

El liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección posee un buen nivel, sin embargo para el SGA es necesario planear e implementar acciones y actividades que permitan el cumplimiento del requisito, la organización debe demostrar compromiso con respecto al sistema creando una política y objetivos de manera integral, cuya política debe abarcar el propósito y contexto de la organización, incluida la naturaleza, magnitud, e impactos ambientales de sus actividades, realizar la asignación presupuestal para el sistema ambiental, asignación de recursos necesarios para el correcto desarrollo de dichas actividades, se debe enfocar en la comunicación del sistema dentro y fuera de la empresa, y llevar a cabo la respectiva asignación de roles y responsabilidades.

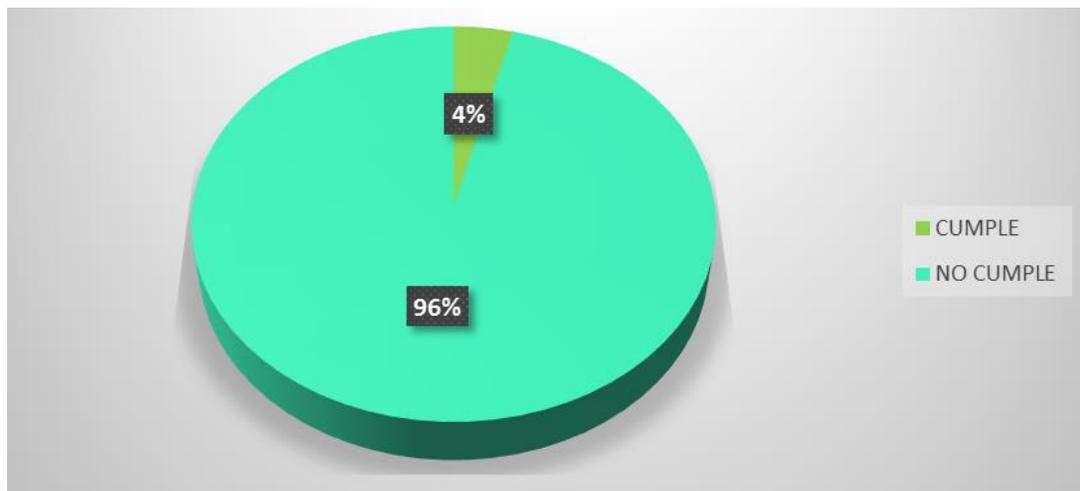
Grafico 12. Resultado requisito 6 Planificación



Fuente: Cárdenas, N. 2016

En cuanto a los aspectos ambientales es necesario que la organización determine cuáles de ellos se pueden controlar, cuales pueden tener un impacto ambiental significativo, también se debe determinar requisitos legales y otros requisitos correspondientes a la parte ambiental, así mismo se deben determinar los riesgos y las oportunidades y considerar la toma de acciones, la organización debe establecer objetivos ambientales, y llevar a cabo la planificación de acciones para el logro de dichos objetivos, en donde se debe especificar, que se va hacer, que recursos se necesitaran, la duración y los responsables.

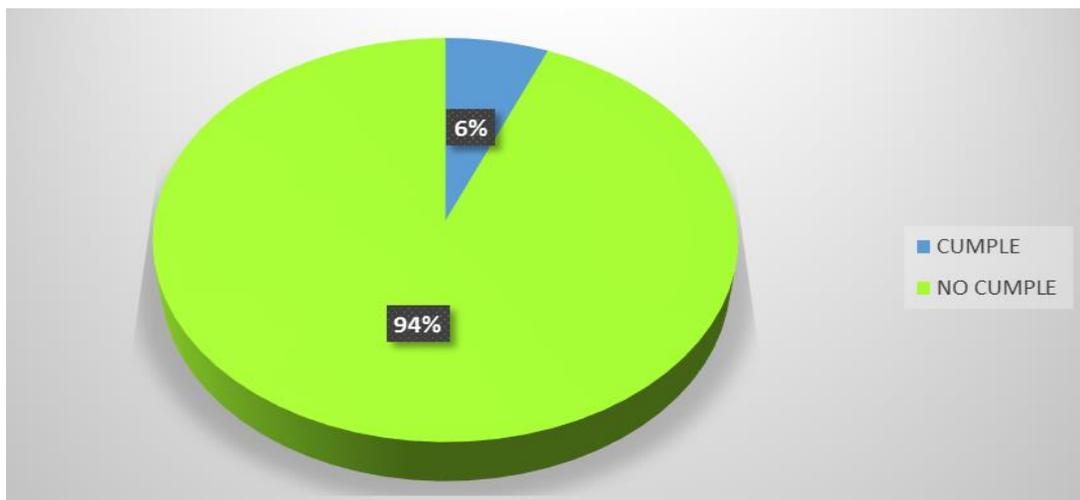
Grafico 13. Resultado requisito 7 Apoyo



Fuente: Cárdenas, N. 2016

Para el requisito 7 que corresponde al apoyo se cumple en un 4% para el sga, sin embargo la organización realiza asignación de recursos correspondiente para el desarrollo de actividades, y determina la competencia necesaria para el otro sistema, es necesario que la organización determine esos recursos para la parte ambiental, así mismo pueda seleccionar el personal idóneo para el correcto manejo de actividades, se debe trabajar en la parte de la toma de conciencia, también es necesario mejorar el sistema de comunicaciones internas y externas y deben comenzar a trabajar en la información documentada y en el control de esta tanto para la información requerida por la norma como para la requerida por la empresa y la información documentada de origen externo.

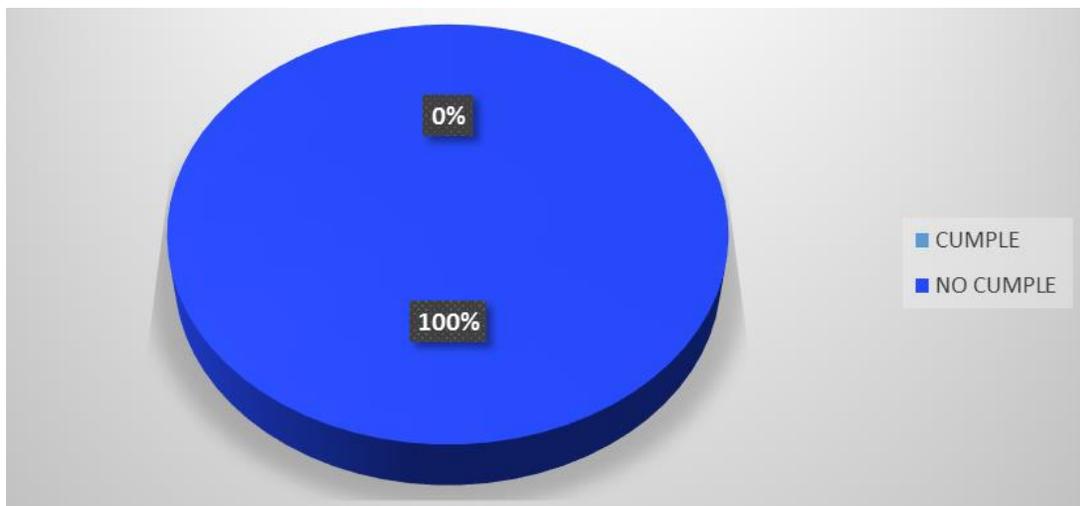
Gráfico 14. Resultado requisito 8 Operación



Fuente: Cárdenas, N. 2016

En cuanto al requisito ocho correspondiente a la operación se deben mejorar aspectos como establecer implementar y mantener procesos que ayuden a cumplir los requisitos del sistema de gestión ambiental, asegurarse de que los procesos contratados externamente están controlados, determinar los requisitos ambientales para la compra de productos o servicios, también se deben crear procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencias, tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las acciones de emergencia, así mismo se debe proporcionar información y formación pertinente con relación a la preparación y respuesta ante emergencias a las partes interesadas pertinentes.

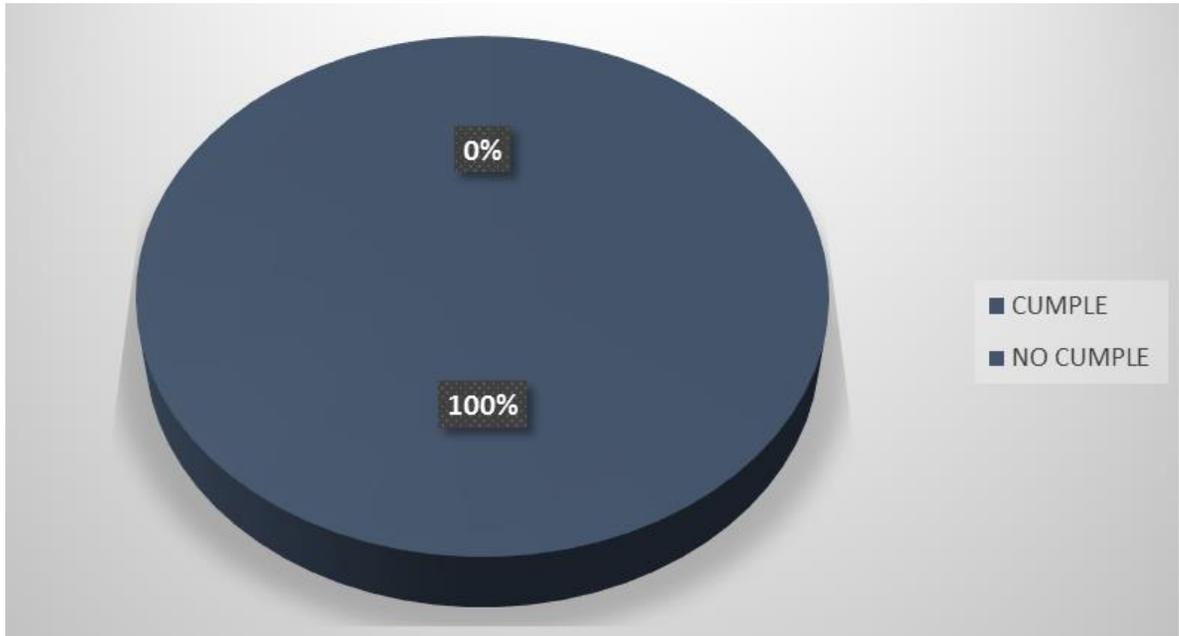
Grafico 15. Resultado requisito 9 Evaluación del desempeño



Fuente: Cárdenas, N. 2016

En cuanto al requisito nueve correspondiente a la evaluación del desempeño no se cumple ni en un 5%, la organización debe seguir, medir analizar y evaluar el desempeño ambiental, debe determinar los métodos y periodos de seguimiento, se debe determinar la frecuencia con que se evalúa el cumplimiento, del mismo modo se deben realizar auditorías internas para el sga y se debe establecer un programa de auditoria que incluya la frecuencia, métodos y responsabilidades, en cuanto a la revisión por la dirección debe revisar el sga en periodos planificados, revisar el logro de los objetivos, no conformidades, actividades de seguimiento y medición, y las salidas de la revisión tienen que estar directamente relacionadas con el sistema ambiental incluyendo acciones, y decisiones sobre oportunidades de mejoras.

Grafico 16. Resultado requisito 10 Mejora



Fuente: Cárdenas, N. 2016

Para la mejora se puede decir que no se cumple en nada por lo tanto la organización debe comenzar a implementar oportunidades de mejora que facilite el logro de los objetivos, la organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA para mejorar el desempeño, es por esto que es necesario tener en cuenta las acciones tomadas

4.8 DIAGNOSTICO INTEGRADO SISTEMAS DE GESTIÓN

4.8.1 RESULTADOS DIAGNOSTICO INTEGRADO

Tabla 8. Resultado Diagnostico Integrado

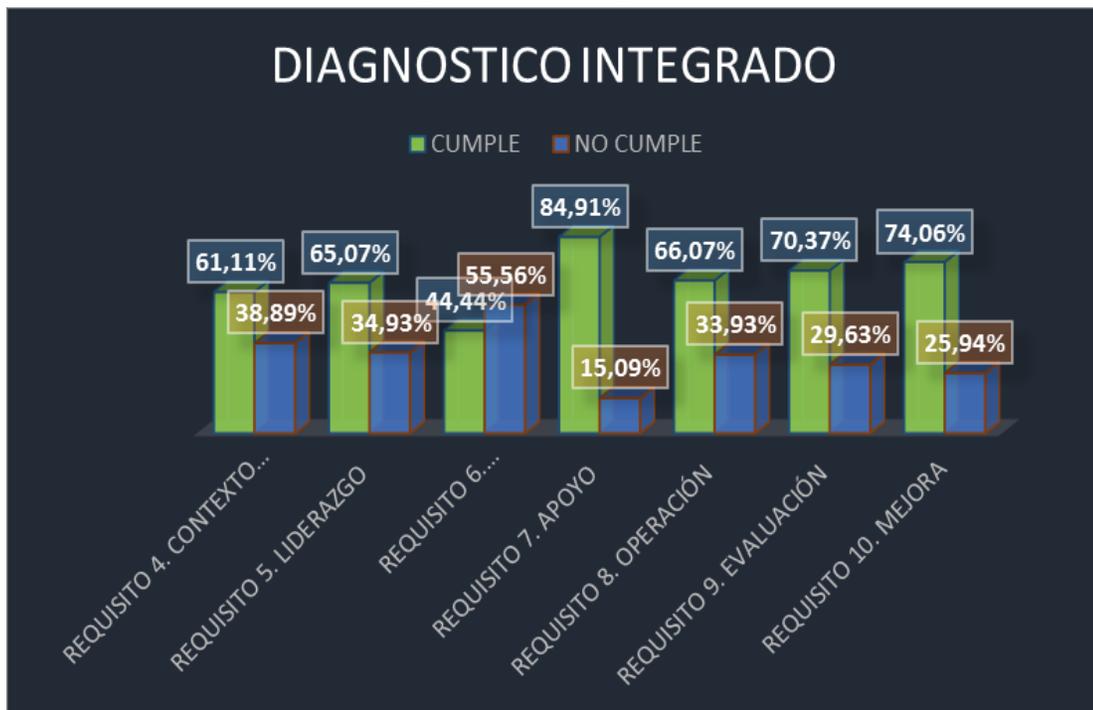
REQUISITOS	CUMPLE	NO CUMPLE
REQUISITO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	61,11%	38,89%
REQUISITO 5. LIDERAZGO	65,07%	34,93%
REQUISITO 6. PLANIFICACIÓN	44,44%	55,56%

REQUISITO 7. APOYO	84,91%	15,09%
REQUISITO 8. OPERACIÓN	66,07%	33,93%
REQUISITO 9. EVALUACIÓN	70,37%	29,63%
REQUISITO 10. MEJORA	74,06%	25,94%
TOTAL	66,57%	33,42%

Fuente: Cardenas, N. 2016

4.8.2 GRAFICOS DIAGNOSTICO INTEGRADO

Grafico 17. Resultados diagnostico integrado

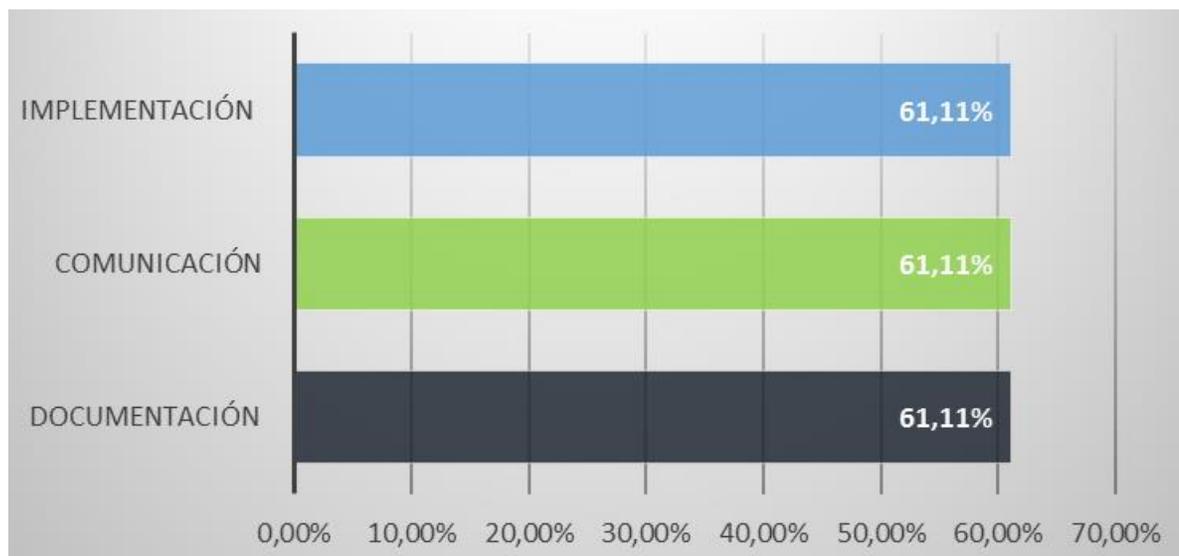


Fuente: Cárdenas, N. 2016

Teniendo en cuenta los resultados de los diagnósticos aplicados a la organización previamente en cuanto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y el método de evaluación, se puede decir que el requisito con el que más se cumple para el sistema integrado es el requisito 7 correspondiente al apoyo, cuyas correcciones o mejoras son mínimas para uno de los sistemas, seguidamente se encuentra el requisito 9 correspondiente a la evaluación y el requisito 10 correspondiente a la mejora, en pocas palabras se puede decir que la organización se desempeña de forma correcta en un 80% con los requisitos del

sistema de gestión de calidad, mientras que el sistema de gestión ambiental no logra alcanzar si quiera un 10%, el sistema integrado cumple con un porcentaje del 66.57%, sería de gran ayuda que la organización tuviera en cuenta el plan de acciones integrado para que pueda mejorar sus procesos con ayuda de las actividades planteadas, mejorando así el desempeño.

Grafico 18. Resultado requisito 4 Contexto de la organización



Fuente: Cárdenas, N. 2016

En cuanto a este requisito podemos determinar que se lleva a cabo todo lo que implica la documentación y comunicación, sin embargo es necesario mejorar algunos requisitos que tienen relación con la matriz de partes interesadas y sus requisitos, también es necesario abordar riesgos y oportunidades, otras recomendaciones es el ajuste al alcance del sistema en donde se deben incluir aspectos como cuestiones internas y externas, en general el sistema se cumple para este requisito en cuanto a la norma ISO 9001, en cuanto a la norma ISO 14001 es necesario incluirla en todos los avances presentes.

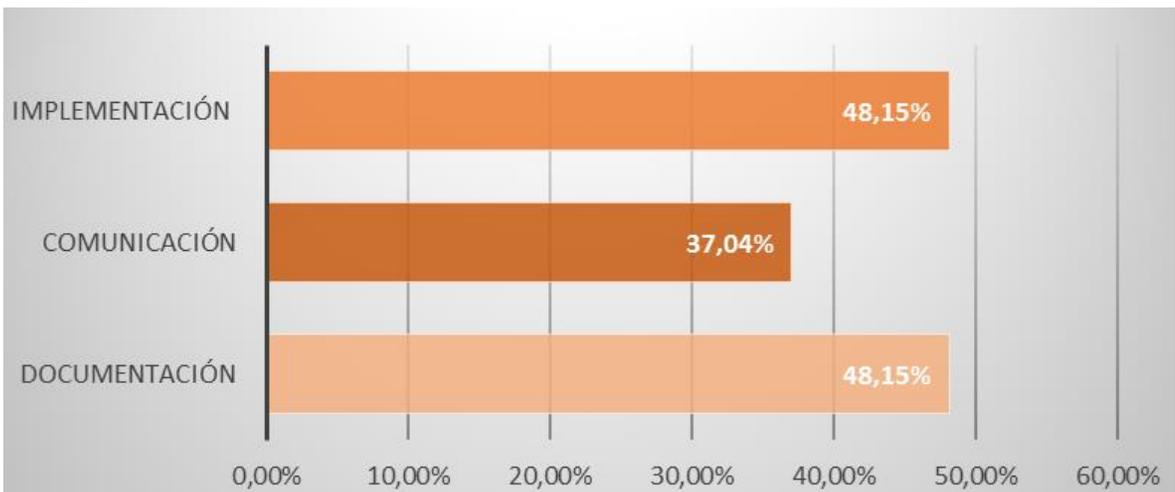
Grafico 19. Resultado requisito 5 Liderazgo



Fuente: Cárdenas, N. 2016

El requisito correspondiente al liderazgo se cumple en un 84.026% para la norma ISO 9001 y un 7.63% para la norma ISO 14001, lo que quiere decir que se debe realizar correcciones a la política y objetivos teniendo presente lo que pide la norma, y definir los roles en el manual de funciones de los diferentes cargos de la organización, es necesario tener en cuenta el sistema de gestión ambiental en cada una de las actividades, puesto que no se posee casi nada de él.

Grafico 20. Resultado requisito 6 Planificación

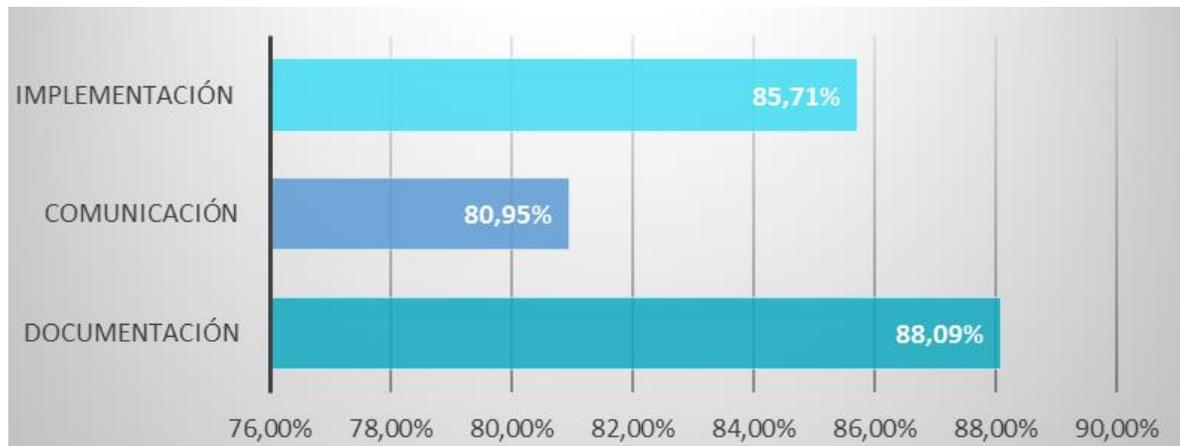


Fuente: Cárdenas, N. 2016

Teniendo en cuenta las normas ISO 9001 e ISO 14001 se presenta un menor porcentaje para la comunicación respecto a temas como la planificación para

abordar riesgos y oportunidades, acciones para mitigar estos riesgo, planificación e implementación de aspectos ambientales, en general el sistema de gestión de calidad cumple en un 75% para el requisito 6 y el sistema de gestión ambiental con 1%, es necesario enfocarse en este sistema.

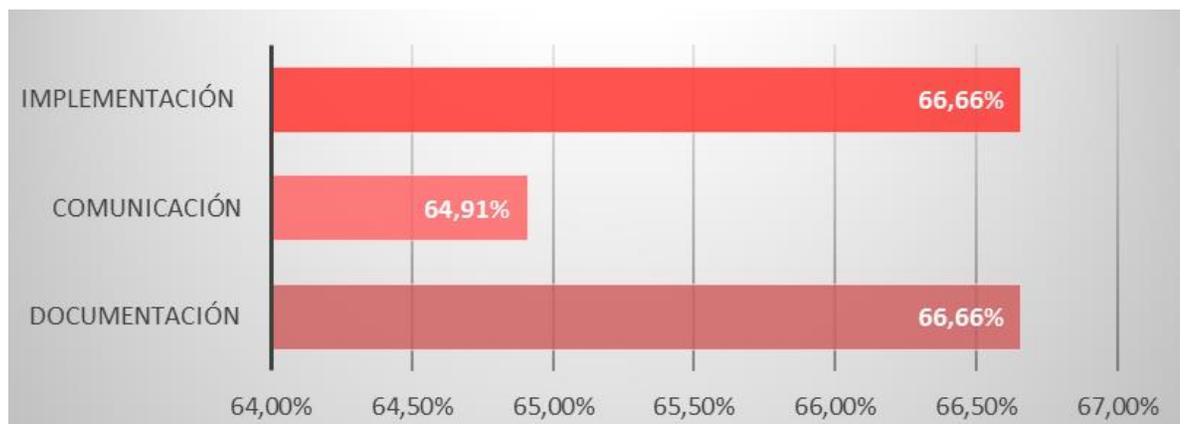
Gráfico 21. Resultado requisito 7 apoyo



Fuente: Cárdenas, N. 2016

El requisito de apoyo necesita mejorar aspectos como asignación de recursos, asignación de personal, infraestructura y ambiente adecuado para el desarrollo de procesos y actividades dentro de la organización para el sistema de gestión ambiental cuyo nivel de cumplimiento es mínimo representado por un porcentaje del 4%, por otro lado el sistema de gestión de calidad cumple en un 81.66%, es necesario realizar ajustes mínimos en cuanto las comunicaciones internas y externas.

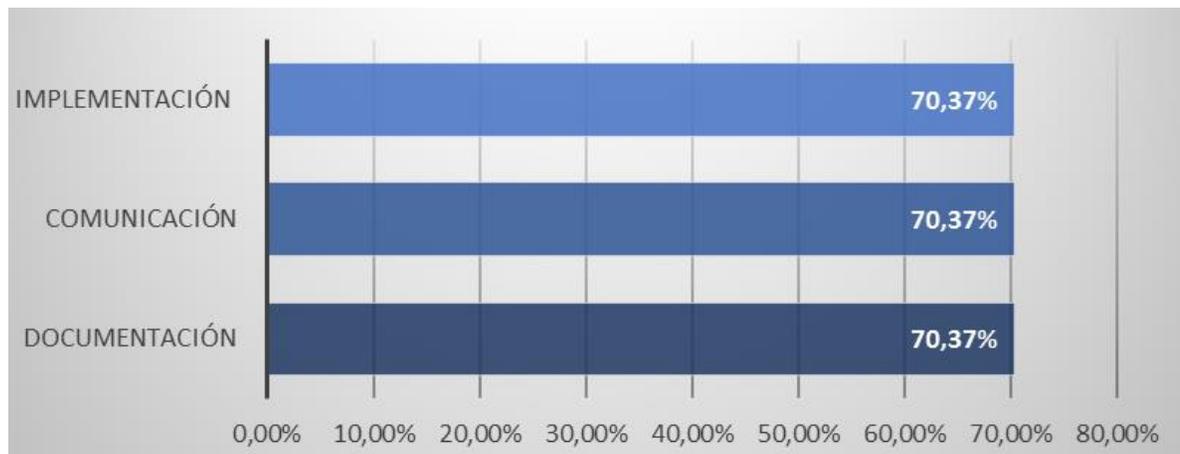
Gráfico 22. Resultado requisito 8 Operación



Fuente: Cárdenas, N. 2016

Los sistemas como tal cumplen en un 66.66% la implementación y documentación de forma correspondiente, sin embargo en la parte de la comunicación se presenta un porcentaje del 64.91% relacionado con el sistema de gestión ambiental con el que no se trabaja de forma continua, se deben mejorar aspectos como la retroalimentación con el cliente, creación e implementación de un plan de contingencia o prevención de los riesgos.

Grafico 23. Resultado requisito 9 Evaluación del desempeño



Fuente: Cárdenas, N. 2016

El sistema de gestión de calidad cumple el requisito de evaluación del desempeño en un porcentaje de 93.98%, es necesario realizar cambios y mejoras en cuanto a métodos para medir la conformidad de los servicios prestados, crear acciones y evaluarlas para los riesgos y oportunidades, en cuanto al sistema de gestión ambiental este cumple con un 0% no se ha planificado ni implementado actividades o acciones para la mejora del sistema o evaluación de su desempeño.

Grafico 24. Resultado requisito 10 mejora



Fuente: Cárdenas, N. 2016

Se cumple en un 90.27% para el SGC, es necesario reforzar actividades en cuanto a la evaluación de la necesidad de si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación, en cuanto al SGA no se cumple con acciones de mejora continua ni evaluación del desempeño por lo tanto la mejora no existe.

5. CONCLUSIONES

- De acuerdo al método de evaluación para determinar el nivel de cumplimiento de la organización con respecto a la norma ISO 9001:2015 se definió que esta cumple en un 80% demostrando una gestión positiva con respecto al sistema.
- En cuanto al nivel de cumplimiento de la organización con los requisitos de la norma ISO 14001:2015, esta no logra alcanzar ni el 25% de cumplimiento lo que significa que la fidelidad y compromiso con este sistema es muy bajo, las actividades realizadas no cumplen con lo especificado ni se tiene constancia, es necesario realizar acciones correctivas.
- El plan de acciones integrado le permitirá a la organización corregir, mitigar o disminuir errores, afianzando las cosas buenas que poseen convirtiéndolas en oportunidades.
- La Cámara de comercio de Pamplona, cuenta con el personal idóneo, equipos tecnológicos, e infraestructura que facilitan y mejoran la ejecución de las actividades, esta se encuentra enfocada en el desarrollo y cumplimiento de metas que permiten mantener la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
- La socialización de las actividades realizadas le permitió a la organización estar enterado del nivel de cumplimiento que ella posee con respecto a los sistemas de gestión, haciendo que tome consciencia de las cosas que hay que mejorar, siendo de ayuda para lograr un mayor cumplimiento.

6. RECOMENDACIONES

- Crear un espacio de Bienestar que permita el desarrollo de planes de mejora que beneficien las condiciones laborales de los integrantes de la empresa.
- La organización debe abordar riesgos y oportunidades que incluyan a cada uno de los procesos del sistema integrado
- Se debe modificar el alcance del sistema incluyendo el SGA
- Se debe modificar el procedimiento que incluya comunicaciones internas y externas
- Definir presupuesto y asignación de recursos, th, equipos y demás para el SGA
- Incluir los aspectos e impactos ambientales
- se espera que la organización tome en cuenta los análisis de los diagnósticos realizados para las normas ISO 9001 e ISO 14001, puesto que los resultados del diagnóstico de la norma ISO 9001 son de gran ayuda en el proceso de transición en el que actualmente se encuentran.
- Se recomienda hacer uso del plan de ajustes que se les entrega, este es un gran apoyo puesto que le permite conocer que aspectos o requisitos de la norma necesitan arreglarse o complementarse
- con respecto al análisis obtenido del Diagnóstico de la norma ISO 14001 se espera que la organización lo tome como base para su correcta implementación y lo tenga en cuenta a la hora de verificar el cumplimiento de los requisitos.

7. BIBLIOGRAFÍA

- AEC. (s.f.). Recuperado el 02 de 08 de 2016, de Asociación Española para la Calidad:
<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/norma-une-66177>
- Agua Azul. (s.f.). Recuperado el 2016, de espa-aguazul: <http://www.espa-aguazul.gov.co/es/inicio>
- Aragon, C. (s.f.). *conectapyme*. Recuperado el 31 de 07 de 2016, de
<http://www.conectapyme.com/>:
http://www.conectapyme.com/files/publica/OHSAS_tema_8.pdf
- Atehortua, M., Orrego, M., & Cañas, J. (2005). *Biblioteca digital UDEA*. Recuperado el 10 de 2016, de
<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>
- Bastidas, A. c. (s.f.). *repository.unimilitar*. Recuperado el 13 de 09 de 2016, de
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11412/1/AN%C3%81LISIS%20DEL%20NIVEL%20DE%20CUMPLIMIENTO%20DE%20LA%20NORMA%20ISO%209001%202008%20Caso%20de%20estudio.pdf>
- BSI. (s.f.). Recuperado el 30 de 07 de 2016, de bsigroup: <http://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-ambiental-ISO-14001/>
- BSI. (s.f.). *Bsigroup*. Recuperado el 30 de 07 de 2016, de <http://www.bsigroup.com/es-ES/>:
<http://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-ES/Documentos%20tecnicos/Revisiones%20ISO/ISO%209001/ISO-9001-guia%20de%20transicion.pdf>
- Carlos. (s.f.). *Normas 9000*. Recuperado el 31 de 07 de 2016, de
<http://www.deproimca.com/>: <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>
- Centelsa. (s.f.). Obtenido de <http://www.centelsa.com.co/index.php?pag=0001>
- cotecna. (2016). Recuperado el 30 de 07 de 2016, de <http://www.cotecna.com.co/>:
<http://www.cotecna.com.co/~media/Countries/Colombia/Documents/Sistemas%20de%20Gestion%20docs/PROCESO%20DE%20TRANSICIO%CC%81N%20A%20LA%20CERTIFICACIO%CC%81N%20CON%20LA%20NORMA%20ISO%209001-2015%20FINAL.ashx?la=es-ES>
- DINERO. (s.f.). *Revista Dinero*. Recuperado el 31 de 07 de 2016, de
<http://www.dinero.com/edicion-impresa/especial-comercial/recuadro/empresas-certificadas-icontec/8088>
- Directiva, J. (2015). *Camara de Comercio*. Recuperado el 10 de 2016, de
<http://camarapamplona.org.co/camara2/>
- DNV GL. (2016). Recuperado el 31 de 07 de 2016, de
<https://www.dnvgl.es/assurance/Management-Systems/why-management-system-certification.html>
- gestión, C. y. (s.f.). Recuperado el 31 de 07 de 2016, de http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/73_sistema_integrado_de_gestion.html

- Gonzales, H. (s.f.). *Calidad y Gestión*. Recuperado el 02 de 08 de 2016, de <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/10/14/metodos-para-integrar-sistemas-de-gestion/>
- Gonzalez, H. (s.f.). *CALIDADGESTION*. Recuperado el 30 de 07 de 2016, de <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/06/09/preguntas-frecuentes-sobre-gestion-ambiental/>
- <http://www.pjr.com/>. (2016). Recuperado el 30 de 07 de 2016, de perry johnson registrars: <http://www.pjr.mx/downloads/ISO%209001-2015%20Transition%20FAQ.pdf>
- INFOCALIDAD*. (s.f.). Recuperado el 30 de 07 de 2016, de www.infocalidad.net: <http://www.infocalidad.net/archives/noticia/las-seis-claves-de-la-transicion-a-iso-90012015>
- medica, D. a. (s.f.). *FACMED*. Recuperado el 31 de 07 de 2016, de <http://www.facmed.unam.mx/>: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>
- Ministerio de Fomento, I. y. (2016). *MIFIC*. Recuperado el 31 de 07 de 2016, de Ministerio de Fomento, Industria y Comercio : <http://www.mific.gob.ni/GESTIONAMBIENTAL/SISTEMADEGESTIONAMBIENTAL.aspx>
- MUJERES, O. (2012). *endvawnow.org*. Recuperado el 06 de 09 de 2016, de <http://www.endvawnow.org/es/articulos/1182-analisis-pestel.html>
- normas9000*. (s.f.). Recuperado el 30 de 07 de 2016, de <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>
- Nuevas Normas ISO*. (s.f.). Recuperado el 03 de 08 de 2016, de <http://www.nueva-iso-14001.com/2015/03/procedimientos-en-el-sga-y-sgc/>
- Orbita Verde*. (2016). Recuperado el 31 de 07 de 2016, de <http://www.orbitaverde.com/iso-14001-beneficios-sistemas-gestion-ambiental-8939>
- PAVCO. (s.f.). *PAVCO*. Recuperado el 31 de 07 de 2016, de <http://www.pavco.com.co/2/quienes-somos/1018-1019-1020/i/1020#a1019>
- Porro, C. O., & Menéndez, O. C. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud Pública* . Recuperado el 31 de 07 de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012
- Rojas, D. P. (2014). *Unilimitar*. Recuperado el 10 de 2016, de dspace.metabiblioteca.org: http://unimilitar-dspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/13842/2/RojasAhumada2015_SistemaGesionIntegrado.pdf
- SENA. (s.f.). *SENA*. Recuperado el 31 de 07 de 2016, de http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Sistema-Integrado-de-Gestion.aspx?as_url_id=AAAAAAUcUQ3Iv1bv8nfvSv_OCXAYn3ZFA4sVw7R5Jgp1SAj8sEjCLEJVHVzXIUZ7QXEy4_T7FNi8_1HjiuLMqgAkMNVEZhG74v8C9reIkkfMjYpZ1QVmPnlh-OkxUvQt1L2czD9kMURyVxp7qbjao_
- Vega, J. A. (18 de septiembre de 2009). *gestiopolis*. Recuperado el 10 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/sistemas-integrados-gestion/>

Villegas, R. (11 de 07 de 2012). *ISO9000*. Obtenido de <http://iso9000facil.blogspot.com.co/2012/07/que-es-y-para-que-sirve-un-sistema-de.html>

Zapata, M., puentes, C., & Cordoba, J. (s.f.). *Repositorio. UIS*. Recuperado el 2016, de [uis.edu.co](http://repositorio.uis.edu.co):
<http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/1892/2/125941.pdf>

8. ANEXOS

8.1 TABLA ESCALA DE VALORACIÓN

Para la interpretación y valoración de los resultados porcentuales obtenidos para cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se tomó como referencia la tabla de escala de valoración de anderi souri, que nos indica lo siguiente:

Anexo 1. Tabla escala de valoración

NIVEL DE CUMPLIMIENTO (%)	INTERPRETACIÓN
0%	Cuando no se cumple ninguno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, es decir el sistema global con respecto al modelo de gestión no se cumple.
25	Cuando el requisito está siendo aplicado pero no está Documentado. Se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas y deben tomarse medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de gestión eficaz.
50	Cuando el requisito está documentado pero no es aplicado, requiriendo revisión y actualización. Se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas y deben tomarse medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de gestión eficaz.
75	Cuando el requisito está documentado y es aplicado pero se detectan observaciones en su efectividad, requiriendo mejoras.
85%	Su tendencia hacia la gestión del sistema es muy positiva, el sistema de gestión de la organización

	gestiona de acuerdo con la aplicación de las normas.
100	Cuando se cumple todos los requisitos contenidos en la norma
No aplica	Cuando los requisitos contenidos en la norma no se Aplican. Se debe hacer el comentario correspondiente en la columna de observaciones, no asignándole valor alguno y en consecuencia este requisito no será tomado en cuenta para la determinación de porcentaje de cumplimiento.

Fuente: tabla escala de valoración Anderi Souri/Cardenas, N.2016



