

Dirección y estructuración del SGC para Godoy Cordoba Abogados S.A.S.



Leidy Estefani Niño Holguin
Luisa Fernanda Mercado Coy
Heidy Liliana Garzón Salamanca

Universidad Santo Tomás
Facultad de Ingeniería Electrónica
Bogotá, Colombia
2025

Dirección y estructuración del SGC para Godoy Cordoba Abogados S.A.S.

Leidy Estefani Niño Holguin

Luisa Fernanda Mercado Coy

Heidy Liliana Garzón Salamanca

Trabajo de grado presentado para optar por el título de:

Especialista en Dirección y Gestión de la Calidad

Tutor:

Diana Catalina Londoño Restrepo

Universidad Santo Tomás

Facultad de Ingeniería Electrónica

Bogotá, Colombia

2025

Tabla de contenido

1. Resumen	6
2. Introducción	7
3. Presentación de la empresa	8
3.1. Servicios	8
3.2. Mercados que atiende	9
3.3. Misión y Visión	10
3.4. Diagnóstico ISO 9001:2015	10
4. Descripción del problema	12
5. Estado del Arte y Marco teórico	13
5.1. Estado del arte	13
5.2. Marco Teórico	16
5.2.1. <i>Gestión de Calidad</i>	16
5.2.2. <i>ISO 9001:2015</i>	17
5.2.3. <i>Derecho laboral</i>	20
6. Formulación de Objetivos	24
6.1. Objetivo General	24
6.2. Objetivos Específicos	24
7. Estrategia de despliegue de objetivos	25

8. Cronograma	26
9. Resultados	27
9.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	27
9.1.1. <i>Análisis Externo</i>	27
9.1.2. <i>Análisis Interno</i>	28
9.1.3. <i>Análisis del cumplimiento de requisitos norma ISO:2015 en Godoy Córdoba Abogados S.A.S.</i>	29
9.2. Plan de implementación del SGC	33
9.2.1. <i>Numeral 4. Contexto</i>	33
9.2.2. <i>Numeral 5. Liderazgo</i>	41
9.2.3. <i>Numeral 6. Planificación</i>	46
9.2.4. <i>Numeral 7. Apoyo</i>	48
9.2.5. <i>Numeral 8. Operación</i>	58
9.2.6. <i>Numeral 9. Evaluación del desempeño</i>	66
9.2.7. <i>Numeral 10. Mejora</i>	72
10. Conclusiones y Recomendaciones	75
10.1. Conclusiones	75
10.2. Recomendaciones	76
Referencias	78
11. Anexos	81

Índice de tablas

1.	<i>Estrategia de despliegue de objetivos. Fuente propia.</i>	25
2.	<i>Cronograma de trabajo. Fuente propia.</i>	26
3.	<i>Escala de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015. Fuente propia.</i>	29
4.	<i>Estado de cumplimiento de requisitos norma ISO:2015 en Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Fuente propia.</i>	30
5.	<i>Estrategias a partir del DOFA. Fuente propia.</i>	35
6.	<i>Expectativas de partes interesadas. Fuente propia.</i>	36
7.	<i>Nomograma Godoy Córdoba Abogados SAS. Fuente Propia.</i>	38
8.	<i>Propuesta de Matriz de requisitos CLIO. Fuente propia</i>	42
9.	<i>Requisitos por servicios. Fuente propia.</i>	59
10.	<i>Programa de Auditoría Interna. Fuente propia</i>	70

Índice de figuras

1.	<i>Estado de cumplimiento del SGC ISO 9001:2015. Fuente propia.</i>	11
2.	<i>Matriz de partes interesadas para Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Fuente propia.</i>	36
3.	<i>Mapa de Procesos propuesto para Godoy Córdoba Abogados S.A.S.Fuente propia.</i>	40
4.	<i>Formato: Caracterización de proceso propuesto para Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Fuente propia</i>	40
5.	<i>Instalaciones Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Fuente propia</i>	49

Resumen

A través de la presente investigación se establece la metodología para la implementación satisfactoria de la NTC ISO 9001:2015 en la empresa Godoy Córdoba Abogados S.A.S. A través del estudio se determina la necesidad de creación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para la estructura, control, seguimiento y sostenibilidad de la empresa; siendo así, se concluye que la implementación del SGC fortalece la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la mejora continua, lo que optimiza la competitividad en el sector legal y habilita la participación en procesos licitatorios. El diagnóstico realizado evidencia fortalezas en la operatividad de la firma, especialmente en el uso de tecnologías y la especialización jurídica del equipo, pero también identifica áreas de mejora en el control documental, la gestión de riesgos y la trazabilidad del servicio. Para abordar estas áreas, el diseño del SGC se fundamenta en un enfoque por procesos, alineando áreas estratégicas como gestión jurídica, dirección estratégica y gestión humana. La propuesta incluye la creación de un sistema robusto de gestión documental que garantice la trazabilidad de la información y el control de versiones. Además, se plantean indicadores de desempeño, revisiones periódicas y un programa de capacitación continua para el personal, fomentando la innovación y el uso de tecnologías para optimizar los procesos. En definitiva, el SGC no solo busca el cumplimiento normativo, sino también el cambio cultural hacia la excelencia, involucrando a todos los niveles jerárquicos en la mejora continua.

Palabras clave: Sistema de Gestión de la Calidad, Norma ISO 9001:2015, Eficiencia operativa, Mejora continua, Competitividad legal

Introducción

La gestión de la calidad se ha convertido en un tema fundamental para el fortalecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones. En este contexto, la NTC ISO 9001:2015 proporciona un marco de referencia internacionalmente reconocido para el diseño e implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), orientados a satisfacer consistentemente los requisitos de los clientes, así como a mejorar continuamente los procesos organizacionales.

El presente trabajo tiene como finalidad SGC en la firma Godoy Córdoba Abogados S.A.S., en concordancia con los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2015. Esta estructuración se desarrollará de manera integral, abarcando todos los procesos de la firma, con el objetivo de establecer un modelo organizacional que asegure la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la mejora continua.

Así mismo, se busca fortalecer la confianza de los clientes y partes interesadas, mejorar la competitividad en el mercado legal, y habilitar a la firma para participar en procesos licitatorios. Además, se espera que la implementación del SGC contribuya a la reducción de errores y reprocesos, disminuyendo así los costos operativos asociados.

Presentación de la empresa

Godoy Córdoba Abogados S.A.S. es una firma líder en Colombia en derecho laboral y seguridad social. Con una trayectoria sólida y reconocida en el mercado legal colombiano, con más de 35 años de historia, la firma se ha posicionado como un referente en la prestación de servicios legales de alta calidad, proporcionando soluciones integrales y estratégicas a sus clientes. La firma cuenta con aproximadamente 240 colaboradores y ofrece asesoramiento legal a empresas y organizaciones en diversos sectores económicos, ayudándoles a navegar y cumplir con las complejas regulaciones laborales y de seguridad social vigentes, con cobertura global a través de la sociedad con Litter y una amplia red de aliados internacionales de primer nivel (Godoy Córdoba Abogados, 2024c).

3.1. Servicios

La actividad principal de Godoy Córdoba Abogados S.A.S. se centra en proporcionar asesoría legal especializada en materias relacionadas con (Godoy Córdoba Abogados, 2024b):

- **Asesorías y negociación:** Consultoría preventiva en contratación laboral, negociación colectiva, resolución de conflictos laborales, reestructuración laboral, y cumplimiento de normativas laborales, para la toma de decisiones en las áreas de talento humano.
- **Litigios:** Representación legal en procesos judiciales, ante las diferentes autoridades, en diferentes instancias.
- **Auditorías y aseguramiento:** Diagnóstico de las prácticas laborales y formulación de mecanismos de blindaje jurídico.

- **Seguridad Social:** Asesoramiento en temas de pensiones, salud ocupacional, riesgos laborales y prestaciones sociales.
- **Capacitación y Formación:** Desarrollo de programas de capacitación para empresas sobre legislación laboral y prácticas de cumplimiento.
- **GC 360°:** Ofrecen servicios complementarios en materia de derecho de empresa comercial y corporativo, derecho tributario y otras especialidades. Ofrecen dos modalidades de servicio, tarifa por hora o mensualidades con límites de horas.

3.2. Mercados que atiende

Godoy Córdoba Abogados atiende a una amplia gama de clientes a nivel nacional e internacional, incluyendo (Godoy Córdoba Abogados, 2024a):

- **Empresas Nacionales e Internacionales:** Organizaciones de diversos tamaños y sectores que operan en Colombia y en el extranjero.
- **Instituciones Públicas y Privadas:** Entidades gubernamentales y privadas que requieren asesoramiento en materia laboral y de seguridad social.
- **Sector Industrial y de Servicios:** Empresas en sectores como manufactura, tecnología, salud, educación y servicios financieros.
- **Organizaciones No Gubernamentales (ONG):** Asesoramiento en cumplimiento laboral y políticas de recursos humanos.

Algunos de sus clientes son: Decameron, Grupo Davivienda, Trafigura, General Motors, Avianca, Equion, Alpina, Cemex, Rappi, PriceSmart, Caracol radio, entre otros. La firma cuenta con oficinas estratégicamente ubicadas en las principales ciudades de Colombia (Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla), lo que le permite ofrecer cobertura y atención personalizada a clientes en todo el territorio nacional (Godoy Córdoba Abogados, 2024a).

3.3. Misión y Visión

Misión

Brindar asesoría con alta especialización en Derecho Laboral, Seguridad Social y afines, otorgando a nuestros clientes herramientas que les permitan minimizar riesgos laborales, asumir posiciones estratégicas, optimizar el manejo del recurso humano y actuar eficazmente en la defensa de sus intereses, a través de un servicio de calidad con un excelente equipo humano (Godoy Córdoba Abogados, 2024c).

Visión

Mantenernos como líderes en nuestras especialidades, consolidar nuevas áreas de servicio y obtener reconocimiento internacional de la firma y de sus socios (Godoy Córdoba Abogados, 2024c).

3.4. Diagnóstico ISO 9001:2015

En la figura 1 se muestra el estado de cumplimiento de GODOY CÓRDOBA ABOGADOS S.A.S. frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, esto con el objetivo de evaluar el estado actual de los procesos internos.

Los resultados indican que la mayor fortaleza de la firma se encuentra en el capítulo de “Operación”, con un porcentaje de cumplimiento del 69,4 %, esto debido a que aunque la firma no cuente con un SGC implementado, los procesos operativos si están funcionando, ya que son la razón de ser de la empresa. Por otro lado, el cumplimiento de los capítulos de “Liderazgo” (14,4 %), “Planificación” (13,3 %) y “Contexto de la organización” (21,7 %) presentan un bajo nivel de cumplimiento. Estos resultados evidencian que, si bien existen fortalezas en la parte operativa, la firma debe trabajar en desarrollar los demás requisitos dar cumplimiento con la ISO 9001:2015.

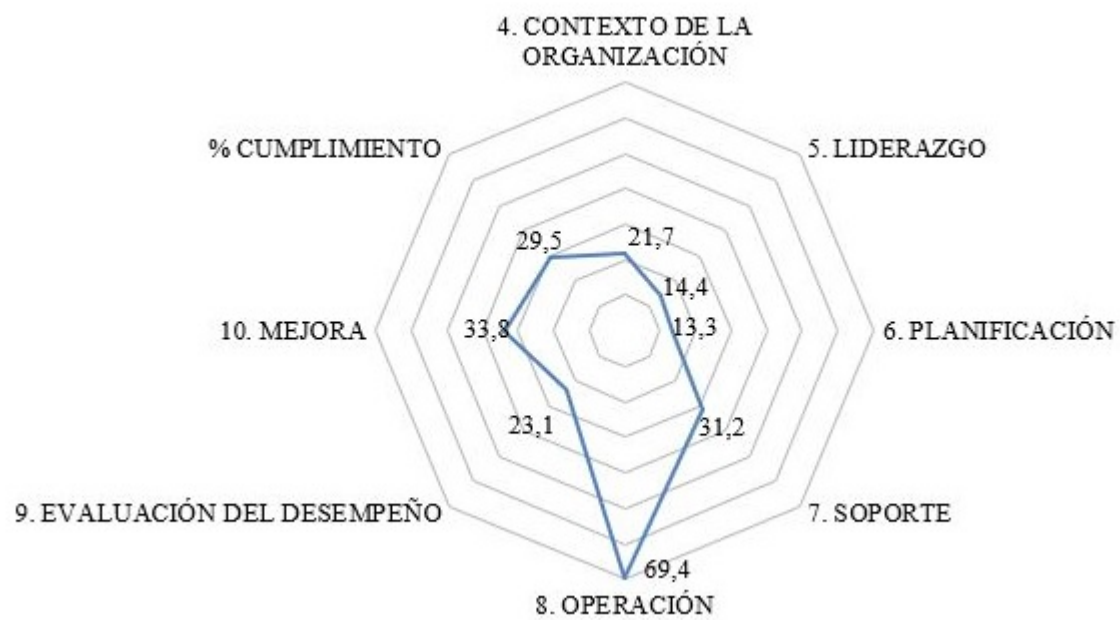


Figura 1: *Estado de cumplimiento del SGC ISO 9001:2015. Fuente propia.*

Descripción del problema

Godoy Córdoba Abogados S.A.S. es una firma líder en Colombia especializada en derecho laboral y seguridad social, este mercado es altamente competitivo y dinámico; a lo largo de los últimos años, ha presentado una creciente demanda de los servicios especializados debido a los constantes cambios normativos. Para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de acuerdo con la competencia del mercado, se requiere confiabilidad y consistencia en los procesos. Además en un entorno donde los clientes buscan una asesoría rápida y precisa para adaptarse a los cambios legales, la falta de un SGC limita la capacidad de la firma de responder de manera oportuna afectando su capacidad de fidelización y captación de nuevos clientes.

Para la firma de abogados es relevante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, pues permite aumentar el rendimiento operacional y la reputación de la empresa. Siendo así, la implementación de un SGC permitiría la estandarización de procesos, los cuales contribuirán al seguimiento, evaluación del desempeño y cumplimiento legal, técnico y reglamentario, garantizando así la consistencia y trazabilidad en los casos. Así mismo, se permitiría la medición y mejora continua con enfoque en la satisfacción del cliente, optimización en los procesos internos, evaluación de la gestión del tiempo y desempeño de actividades. Finalmente, al ser un mercado altamente competitivo, una firma de abogados que se compromete con la calidad y la mejora continua representa una ventaja competitiva, de tal modo, se garantiza aumento de clientes y prestigio en el sector.

El presente estudio se focaliza en la estructuración del SGC fundamentados en los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 para todos los procesos de la firma.

Estado del Arte y Marco teórico

5.1. Estado del arte

La globalización y el constante cambio de la legislación han llevado al surgimiento de nuevos desafíos para las firmas de abogados en la gestión eficiente de sus servicios, ya que sus clientes buscan un alto nivel de calidad, transparencia y confiabilidad cuando deciden contratar a la firma. Los sistemas de gestión de calidad como por ejemplo ISO 9001:2015, son una herramienta estratégica para poder afrontar los cambios y mantener la satisfacción del cliente, lo que incrementa la competitividad en el mercado global. A continuación, se mencionan algunos estudios previos que son relevantes para esta investigación.

- El Proyecto de Planificación y estructuración del SGC NTC ISO 9001:2015 para la Firma Forero Medina & Abogados Asociados (Montañez, Moreno, y Restrepo, 2018) tuvo como objetivo general planificar y estructurar el Sistema de Gestión de Calidad para la firma bajo el modelo de la Norma ISO 9001:2015, con el fin de generar enfoque en los procesos, organización interna y satisfacción del cliente.

Esta firma de abogados se especializa en derecho comercial y aduanero, el diagnóstico realizado en la investigación evidenció que la firma no contaba con procesos claramente definidos, ni con una planificación estratégica identificada, lo cual limitaba su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y por tanto, no trabajaban en la mejora continua dentro de la organización (Montañez et al.,20218).

A partir del diagnóstico y su análisis, los autores desarrollaron una plataforma estratégica y de calidad, estableciendo la misión, visión, política de calidad y objetivos claves. Por otro

lado, estructuraron procesos basados en los principios de la norma ISO 9001:2015, como lo fueron el enfoque al cliente, la mejora continua y la gestión de riesgos (Montañez et al.,20218).

El documento concluye que la implementación del sistema de gestión permitirá a la firma mejorar su organización interna, aumentar el desempeño del personal y reducir reprocesos y quejas. Asi mismo, se espera que este proyecto mejore la trazabilidad de las actividades, la comunicación con los asociados y la satisfacción del cliente, elementos clave para mantenerse competitivo en el mercado globalizado (Montañez et al.,20218).

Este tipo de investigación refleja la importancia de integrar la calidad en los servicios profesionales, más allá de los sectores productivos tradicionales, enfatizando que la calidad no solo es una herramienta de diferenciación, sino también una estrategia esencial para la permanencia y competitividad en el sector.

- El proyecto de Formular la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Asesores Calidad Total (Galeano, 2023), tenia como objetivo mejorar los procesos internos de la organización para garantizar la satisfacción del cliente y cumplir con los estándares internacionales de calidad.

La empresa Asesores Calidad Total es una compañía dedicada a la consultoría en sistemas de gestión con más de 11 años de experiencia en servicios de formación, implementación, asesoría y mantenimiento de sistemas de gestión, así como ingeniería de procesos que surge de las necesidades de las empresas del eje cafetero específicamente de Pereira, de tener un apoyo técnico de asesoría por parte de un externo que le permita el cumplimiento con requisitos específicos en diferentes normas de diferentes sectores (Galeano, 2023).

El proyecto resalta la importancia de que la empresa tenga procesos estandarizados para poder fidelizar a sus clientes y mejorar la competitividad en un mercado altamente exigente. El proyecto plantea un enfoque basado en la gestión de procesos, la mejora continua, y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que exige la norma ISO 9001:2015 (Galeano, 2023).

La estructura del proyecto contiene un diagnóstico inicial, la elaboración de un plan estratégico para la implementación de los requisitos de la norma, el cual incluye la capacita-

ción del personal, la mejora en la selección de personal, y la creación de mecanismos de comunicación con los clientes para mejorar los servicios (Galeano, 2023).

El proyecto también presenta un análisis económico-financiero que justifica la viabilidad del mismo, mostrando un retorno de inversión positivo gracias a la mejora en la eficiencia operativa y el aumento en la satisfacción del cliente, en el cual ellos planifican que requieren de un periodo de 9 meses para la implementación completa, lo que permitiría a la empresa obtener la certificación ISO 9001 y consolidarse como un referente en su sector (Galeano, 2023).

Este estudio ofrece una visión de los beneficios y los pasos necesarios para lograr la certificación. Aunque los sectores son diferentes (consultoría vs. servicios legales), los principios de gestión de calidad y las metodologías propuestas, como el enfoque basado en procesos y la satisfacción del cliente, pueden ser aplicados con éxito en el contexto de una firma de abogados. Permittiendole a la firma optimizar sus procesos internos, garantizar un servicio de calidad, y mejorar la fidelización de sus clientes.

- El proyecto llevado a cabo por GRUPO PRISMA INGENIERÍA SAS (Ochoa, Gutiérrez, y Romero, 2021), una empresa dedicada a la prestación de servicios de ingeniería civil, topográfica y ambiental, se centra en la estructuración de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a la norma ISO 9001:2015. Este esfuerzo busca optimizar los procesos internos y los servicios ofrecidos, con el objetivo de mejorar la rentabilidad y garantizar la sostenibilidad a largo plazo. La obtención de la certificación ISO 9001:2015 no solo permitirá a la empresa consolidar su reputación en el mercado, sino que también facilitará su participación en licitaciones públicas y privadas, aumentando así su competitividad.

Los autores del estudio implementaron diversas estrategias metodológicas que incluyen entrevistas, mesas de trabajo, pruebas piloto y la recopilación de datos a partir de las bases de datos existentes en la organización. Estas estrategias fueron fundamentales para identificar oportunidades de mejora y situaciones imprevistas que podrían afectar la implementación del SGC. Además, se desarrolló un cronograma detallado y se definieron entregables específicos para cada fase del proyecto, lo que permitió mantener un control riguroso del progreso y facilitar la comunicación entre los involucrados (Ochoa et al., 2021).

En la fase final del estudio, los autores describen los pasos necesarios para la implementación efectiva del SGC, analizan el nivel de madurez alcanzado y establecen controles operacionales que fomentan la mejora continua de los procesos. Este enfoque no solo asegura la alineación con los estándares internacionales, sino que también promueve una cultura organizacional enfocada en la calidad y la excelencia operativa (Ochoa et al.,2021).

Este trabajo permitió establecer una metodología clara para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015, optimizando procesos, reduciendo errores y fortaleciendo la satisfacción del cliente. A partir del diagnóstico inicial, se identificaron brechas y oportunidades de mejora, resaltando la importancia del liderazgo y el compromiso de la alta dirección. La impletnetacion del ciclo PHVA fue clave para consolidar una cultura de calidad y mejora continua. En conclusión, el SGC no solo impulsa la eficiencia operativa y la competitividad, sino que también prepara a la organización para su certificación y crecimiento sostenible.

5.2. Marco Teórico

5.2.1. *Gestión de Calidad*

- **Calidad:** Para la NTC-ISO 9000 la calidad se define como el grado en el que un conjunto de características inherente de un objeto cumple con los requisitos (ISO, 2015a).

Para Duran, la calidad está orientada a los ingresos y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costos y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos (Cubillos, 2009).

Cubillos, por otro lado indica que La evolución y el desarrollo de los diversos enfoques de gestión de calidad ha generado cambios sustanciales en los perfiles de las habilidades que requieren los especialistas de calidad, pues incluye funciones de tipo estadístico, competencias financieras, en gestión de recursos humanos, en estrategia y organización, habilidades como

liderazgo, orden, organización, plantación operativa, plantación estratégica, control sin dejar de lado el pensamiento sistémico (Cubillos, 2009).

- **Sistema de Gestión de Calidad** Se comprende actividades con las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos necesarios para lograr los resultados deseados, también debe gestionar los procesos y los recursos requeridos para proporcionar valor, además hace posible optimizar el uso de recursos considerando las consecuencias de sus decisiones (ISO, 2015a).

5.2.2. ISO 9001:2015

- **Estructura y Requisitos de la Norma ISO 9001:2015**

La norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad, complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta norma se basa en el enfoque a procesos, lo que le permite a las organizaciones planificar sus procesos y las interacciones entre estos; incorpora el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) esto para asegurar que los procesos cuenten con los recursos, se gestionen adecuadamente y que las oportunidades de mejora se realicen consecuentemente; adicionalmente, la norma incorpora el pensamiento basado en riesgos, permitiéndole a las organizaciones determinar los factores que podrían causar que sus procesos o su SGC se desvíen de los resultados esperados y poner en marcha controles para mitigar o reducir los efectos negativos (ISO, 2015b).

La norma cuenta con 7 capítulos (del capítulo 4 al 10) los cuales establecen los requisitos para la implementación del SGC, dichos capítulos son: 4.Contexto de la organización, 5.Liderazgo, 6.Planificación, 7.Apoyo, 8.Operación, 9.Evaluación del desempeño y 10.Mejora.

De acuerdo con lo anterior, el capítulo 4, denominado contexto de la organización tiene por objetivo definir el contexto interno y externo de la organización, así como las partes interesadas. Para abordar este requisito de manera efectiva, es recomendable realizar un análisis PESTEL o DOFA, lo que permitirá establecer los factores que influyen en la organización,

identificar las expectativas de las partes interesadas y evaluar su impacto en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (Chapman, 2004).

Ahora bien, el capítulo 5 enfatiza la responsabilidad y el compromiso de la alta dirección en el liderazgo y sostenimiento del SGC. Por lo tanto, es fundamental promover reuniones con la alta dirección para discutir acerca del SGC y su alineación con los objetivos estratégicos de la organización (Rincón, 2002).

Por otra parte, la norma precisa que la planificación, determinada en el capítulo 6, es aquella que establece la identificación de riesgos y oportunidades, así como la planificación oportuna y adecuada para abordarlos; siendo así, se puede implementar un proceso sistemático que incluya matrices de riesgo y la estructuración de objetivos de calidad que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales (SMART) (Rincón, 2002).

Seguido de lo anterior, el capítulo designado como apoyo, comprende los recursos, competencia, comunicación y control de la información documentada, así que la metodología adecuada para cumplir a cabalidad este requisito, puede establecerse a partir de un análisis de competencias del personal, estableciendo así, programas de capacitación continua y adecuadamente documentada, de igual forma, la estructuración de un sistema de gestión documental que controle la creación, revisión, aprobación y distribución de documentos es fundamental (Rincón, 2002).

En este contexto, el Capítulo 8 se centra en la planificación y control de las operaciones, abarcando desde la identificación de los requisitos del cliente hasta la entrega del producto. El mapeo de procesos, que implica documentar y analizar las actividades para identificar puntos críticos y oportunidades de mejora, se convierte en un pilar esencial para implementar controles de calidad en cada etapa del proceso (Rincón, 2002).

El Capítulo 9 establece la evaluación del desempeño, enfatizando la necesidad de monitorear, medir, analizar y evaluar el SGC. La determinación de indicadores de desempeño y la ejecución de auditorías internas son herramientas clave para garantizar el cumplimiento y sostenimiento de este requisito (Rincón, 2002).

Por último, el numeral 10 denominado mejora, se enfoca en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual se puede lograr a través del ciclo de mejora continua (PHVA) y

mediante la recopilación de sugerencias y retroalimentación tanto del personal interno como externo (Rincón, 2002).

- **Principios de la ISO 9001:2015** esta norma se basa en los principios de la gestión de la calidad, establecidos en la ISO 9000:2015, los cuales se explican a continuación: (ISO, 2015a).

- **Enfoque al cliente:** Se centra en cumplir con los requisitos del cliente y tratar de superar su expectativas, es decir entender sus necesidades actuales y futuras, esto con el fin de contribuir al éxito sostenible de la organización (ISO, 2015a).
- **Liderazgo:** Este principio explica que los líderes de todos los niveles de la organización marca las pautas de hacia donde quieren que la organización se dirija y crean condiciones para que las personas sean participes de los objetivos de la calidad de la organización (ISO, 2015a).
- **Compromiso de las personas:** Es importante que dentro de la organización las personas de todos los niveles sean competentes y estén involucradas activamente, esto se puede lograr mediante el reconocimiento y el apoderamiento (ISO, 2015a).
- **Enfoque a procesos:** El SGC está compuesto por procesos que se encuentran interrelacionados; comprender cómo dichas interacciones producen resultados permite a la organización mejorar el rendimiento y la efectividad del sistema. (ISO, 2015a).
- **Mejora:** Adoptar un enfoque constante de mejora permite a la organización conservar su desempeño actual, adaptarse a los cambios tanto internos como externos y generar nuevas oportunidades.(ISO, 2015a).
- **La toma de decisiones fundamentada en evidencias** implica basarse en el análisis y la evaluación de datos e información, lo que aumenta la probabilidad de lograr los resultados esperados. Es fundamental comprender las relaciones de causa y efecto.(ISO, 2015a).
- **Gestión de las relaciones:** Identificar las partes interesadas de la organización y gestionar adecuadamente las relaciones con estas permiten el éxito sostenido (ISO, 2015a).

■ **Beneficios de la Implementación en el sector jurídico**

Segun la National Quality Assurance (NQA, 2024) los beneficios contar con un SGC ISO 9001:2015 son:

- **Atracción de Nuevos Clientes:** Con la implementación y certificación en la ISO 9001:2015 se gana credibilidad lo que ayuda a captar nuevos clientes y establecer alianzas estratégicas.
- **Seguridad de la Información:** Adoptar el marco de seguridad de la norma ayudará a proteger la confidencialidad de la información de colaboradores y clientes.
- **Garantía de Calidad del Servicio:** La implementación de un SGC asegura que la firma proporciona servicios de la más alta calidad a sus clientes.
- **Mejora del Rendimiento Organizacional:** La implementación de un SGC contribuyen a optimizar los procesos internos, incrementando la eficiencia y permitiendo identificar áreas de mejora, lo que puede elevar el rendimiento general de la organización.

5.2.3. *Derecho laboral*

■ **Características del Derecho Laboral**

El derecho laboral o también conocido como derecho del trabajo se define como “el conjunto de principios y normas jurídicas que regulan las relaciones entre empleador(es), trabajador(es) y las asociaciones sindicales del Estado. El Derecho del trabajo se encarga de normar la actividad humana lícita y prestada por un trabajador en relación de dependencia a un empleador a cambio de una contraprestación.” (Ministerio del Trabajo, 2024). Algunas de sus características clave incluyen:

- **Derecho:** El Derecho es un sistema u orden normativo e institucional que regula la conducta externa de las personas, inspirado en los postulados de justicia y certeza jurídica, que regula la convivencia social y permite resolver los conflictos de relevancia jurídica, pudiendo imponerse coactivamente (BCN, 2024).

- **Regulación de la Relación Laboral:** En Colombia el Código Sustantivo del Trabajo es el que regula las relaciones entre trabajadores y empleadores, estableciendo las condiciones de trabajo, salarios, jornadas laborales, derechos de los trabajadores, licencia de maternidad, vacaciones, el pago de prestaciones sociales entre otras (Congreso de la República, 1951).
- **Derechos Colectivos:** La legislación colombiana reconoce la importancia de la negociación colectiva y el derecho de los trabajadores a organizarse en sindicatos. Permitiéndole a los trabajadores negociar condiciones laborales y beneficios de manera colectiva, fortaleciendo su poder en el mercado laboral (Congreso de la República, 1951).
- **Seguridad Laboral:** Es lo relacionado a la salud ocupacional la cual tiene como objetivo “la seguridad física y mental del trabajador, así como protegerlo contra riesgos.” (Ministerio del Trabajo, 2024).
- **Seguridad y Salud en el trabajo:** Se define como la disciplina orientada a prevenir lesiones y enfermedades derivadas de las condiciones laborales, así como a proteger y promover la salud de los trabajadores. Su propósito es mejorar tanto el entorno como las condiciones de trabajo, fomentando y manteniendo el bienestar físico, mental y social de los empleados en todas las actividades laborales. (Congreso de la República, 2012).
- **Seguridad Social Integral:** En Colombia, la Ley 100 de 1993 define la seguridad social integral como un sistema coordinado de entidades, normas y procedimientos cuyo objetivo es garantizar una calidad de vida acorde con la dignidad humana. Dicho sistema contiene las obligaciones del Estado y la sociedad para brindar prestaciones económicas, de salud y servicios complementarios. Se compone de tres sistemas: el de pensiones, el de salud y el de riesgos laborales, y está dirigido a evitar desequilibrios económicos y sociales causados por enfermedades, accidentes, desempleo o vejez (DNP, 2024).
- **Litigios:** El litigio es un conflicto de intereses, donde existe la pretensión por una parte y la resistencia por otra. Para que un conflicto sea verdaderamente un litigio, es neces-

rio que una de las partes exija que la otra sacrifique sus intereses al de ella, y la segunda oponga resistencia a la pretensión del primero. En el litigio existen dos partes y un bien jurídicamente determinado respecto al cual se da el conflicto de intereses (Ecoleyes, 2016).

- **Tutela:** La acción de tutela, consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, constituye un mecanismo procesal excepcional, específico y directo, diseñado para la protección inmediata de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Este recurso se activa en situaciones donde se evidencia una violación o una amenaza inminente de estos derechos, permitiendo que los jueces tomen decisiones urgentes sin que se requiera un debate jurídico extenso sobre la naturaleza del derecho en cuestión. En conclusión, la acción de tutela se erige como un pilar del sistema de justicia colombiano, ofreciendo un recurso ágil y efectivo para la defensa de derechos fundamentales, y destacándose por su capacidad para adaptarse a las demandas sociales y a la evolución de la jurisprudencia (Ecoleyes, 2016).
- **Expectativas del Cliente en Servicios Legales:** En el sector legal, las expectativas de los clientes han cambiado debido a distintos factores como la digitalización y globalización. A continuación, se describen las principales expectativas que los clientes tienen al contratar servicios legales:
 - **Eficiencia y Rapidez:** Los clientes esperan que sus problemas legales se solucionen de forma rápida y efectiva, previniendo demoras y gastos extras (como sanciones o litigios). La agilidad en la asesoría legal es un factor importante para la satisfacción del cliente, particularmente en áreas como el derecho laboral, donde los litigios pueden tener repercusiones inmediatas para las actividades de las empresas (Matsunaga, 2024). Las firmas de abogados están incorporando tecnologías digitales para agilizar los procesos, ofreciendo servicios más ágiles y personalizados (PwC, 2024).
 - **Comunicación Clara:** Los clientes requieren que la información sobre el estado de sus casos se comunicada de manera clara y oportuna, así como los costos estimados, y los posibles riesgos o resultados del servicio que les va a prestar la firma, evitando llevarse sorpresas financieras a lo largo del proceso legal (Arteaga, 2023) (Vita, 2023).

- **Soluciones Personalizadas:** Los clientes no solo buscan asesoría legal técnica, sino soluciones personalizadas que tengan en cuenta las particularidades de su negocio o situación. Esto quiere decir que el abogado de la firma no solo se va a enfocar en conocer la ley, sino también en conocer las dinámicas de los sectores en los que operan sus clientes, esto le brinda un valor agregado al servicio (EY, 2024).
- **Innovación en los Modelos de Servicio:** El mercado demanda nuevas formas de acceso y relación con las firmas de abogados, como asesorías virtuales, tarifas flexibles y soluciones "a medida". Este cambio es fundamental en un entorno donde la competencia viene en aumento, particularmente con la entrada de firmas internacionales al mercado colombiano (Vita, 2023).
- **Relaciones a Largo Plazo:** Por ultimo, los clientes valoran las relaciones a largo plazo con sus asesores legales, asesorías basadas en la confianza y el conocimiento profundo de sus organizaciones, mejora la calidad del servicio prestado y genera lealtad y una colaboración más efectiva entre cliente y abogado (PwC, 2024).

Formulación de Objetivos

6.1. Objetivo General

Estructurar un SGC basado en los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 en Godoy Córdoba Abogados S.A.S., de modo que contribuya a la estandarización de los procesos, la mejora de la eficiencia, la satisfacción del cliente y la capacidad de la firma para adaptarse a los cambios normativos.

6.2. Objetivos Específicos

- Identificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, mediante un diagnóstico y el análisis del contexto de la empresa Godoy Córdoba Abogados S.A.S.
- Diseñar herramientas documentadas que den cumplimiento a los requisitos clave de la norma ISO 9001:2015, tales como procedimientos, protocolos, formatos y matrices de control.
- Proponer mecanismos para la mejora continua, seguimiento, auditoría y control de los procesos jurídicos y comerciales, que permitan asegurar la trazabilidad, satisfacción del cliente y sostenibilidad del sistema en el tiempo.

Estrategia de despliegue de objetivos

Para asegurar la efectiva implementación del SGC en la firma, se identificaron las estrategias para el despliegue de los objetivos, alineándolas a su vez con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La tabla 1 presenta un enfoque estructurado que incluye objetivos específicos, estrategias metodológicas, acciones concretas y los entregables esperados.

Tabla 1: *Estrategia de despliegue de objetivos. Fuente propia.*

Objetivo específico	Estrategia metodológica	Acciones	Observaciones /Entregables
Identificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, mediante un diagnóstico y el análisis del contexto de la empresa Godoy Córdoba Abogados. SAS	Aplicar herramientas de diagnóstico	Entrevista con los socios	Acta de reuniones
		Revisión documental	Informe de grado de cumplimiento
		Observación	
Proponer una estructura del del SGC, generando un plan de implementación en la empresa Godoy Córdoba Abogados S.A.S.	Matriz DOFA Mesas de trabajo	Establecer Misión y Visión	Manual de calidad
		Establecer Política y Objetivos de calidad	Caracterización de los Procesos
			Procedimientos y formatos
		Estandarizar los procesos	Fichas de indicadores
		Diseñar mecanismos y evaluación del desempeño.	rograma de auditorias internas

Cronograma

El siguiente cronograma (Tabla 2) establece la planificación detallada para la implementación del SGC en la firma Godoy Córdoba Abogados S.A.S., abarcando las actividades clave, los períodos de ejecución y los responsables de cada tarea. Permitiendo una gestión organizada y efectiva del proceso, asegurando el cumplimiento de los plazos y la correcta estructuración del SGC conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 2: *Cronograma de trabajo. Fuente propia.*

No.	ACTIVIDADES	MES DEL AÑO											RESPONSABLES
		jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	
1	Establecer Diagnostico	x	x										Luisa Mercado
2	Documentar el contexto de la organización			x									Heidy Garzón
3	Establecer Política y Objetivos de calidad				x								Leidy Niño
4	Definir mapa de procesos					x							Luisa Mercado
5	Elaborar Manual de Calidad						x	x					Leidy Niño
6	Definir el alcance de SGC							x					Luisa Mercado
7	Identificar valores corporativos.							x					Heidy Garzón
8	Caracterizar procesos.								x				Leidy Niño
9	Establecer indicadores									x			Heidy Garzón
10	Estructuración de matriz de riesgos										x		Leidy Niño
11	Elaboración de procedimientos											x	Luisa Mercado
12	Elaboración de formatos											x	Heidy Garzón

Resultados

9.1. Grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Para lograr la estructuración del SGC dando cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, fue necesario analizar el estado actual de cumplimiento de la firma Godoy Córdoba Abogados S.A.S en relación con los requisitos de la norma. Dicho análisis permitirá identificar las brechas existentes en los procesos operativos, la documentación, y las prácticas de gestión de calidad, proporcionando una visión clara de las fortalezas actuales y las áreas críticas que requieren atención.

9.1.1. *Análisis Externo*

Oportunidades de Mejora

- Establecimiento de un marco de calidad: La implementación de políticas de calidad y objetivos claros, alineados con las necesidades de los clientes y las expectativas de las partes interesadas, puede mejorar la orientación de los colaboradores y establecer un marco de trabajo más eficiente.
- Implementación de un enfoque basado en riesgos: La identificación de riesgos y oportunidades permitirá planificar acciones preventivas y correctivas, reduciendo así las posibilidades de no conformidades y mejorando la eficiencia operativa.

- Capacitación y toma de conciencia del personal: Desarrollar un programa de capacitación para sensibilizar a todos los niveles de la organización sobre la importancia del SGC y la contribución de cada miembro, especialmente en temas como satisfacción del cliente y mejora continua.

Amenazas

- Pérdida de competitividad: En un entorno competitivo y regulado, la falta de estándares de calidad puede impactar negativamente en la capacidad de captar y fidelizar clientes, ya que los clientes buscan cada vez más servicios con garantías de calidad y cumplimiento normativo.

9.1.2. *Análisis Interno*

Fortalezas

- Compromiso con la implementación del SGC: este año la alta dirección de la firma decidió asignar recursos y muestra interés en implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, lo que es una base positiva para iniciar el proceso de mejora.
- Conocimiento de procesos internos: En la firma se tiene identificado y establecidos los procesos principales, aunque carecen de documentación formal. Sin embargo, el tenerlos identificados y establecidos facilita la posterior estructuración y control de estos.

Debilidades

- Falta de documentación: La firma no tiene actualmente documentado de manera formal sus procesos, políticas y objetivos de calidad, lo cual es un punto para trabajar para cumplir con los requisitos de ISO 9001.
- Ausencia de planificación y enfoque en riesgos: No se han identificado ni evaluado riesgos y oportunidades, lo que limita la capacidad de la firma para anticiparse a problemas y reducir su impacto cuando ocurran, asegurando así la calidad de sus servicios.
- Gestión de satisfacción del cliente: Aunque se realizan encuestas de satisfacción, no se ha integrado un análisis formal de riesgos y oportunidades que permitan mejorar la experiencia del cliente.

9.1.3. *Análisis del cumplimiento de requisitos norma ISO:2015 en Godoy Córdoba Abogados S.A.S.*

En la tabla 3 se muestra la escala de cumplimiento y en la tabla 4 se muestran los resultados de cumplimiento de la firma obtenidos por cada numeral de la norma. El diagnóstico refleja un porcentaje general de cumplimiento del 26,5 %, lo que indica la necesidad de la estructuración de un sistema de gestión de Calidad para cumplir con los requisitos de la norma. A continuación, se analiza cada numeral:

Tabla 3: *Escala de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015. Fuente propia.*

Escala de cumplimiento (%)										
0,0	10,0	20,0	30,0	40,0	50,0	60,0	70,0	80,0	90,0	100,0
No se tienen avances			Documentado pero no implementado				Parcialmente implementado		Totalmente implementado	

Capítulo 4: Contexto de la Organización (21,7 %)

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto (0 %): No se identifican ni documentan las cuestiones internas y externas relevantes para la dirección estratégica. Esto afecta la alineación de los objetivos del SGC con las necesidades del entorno.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (40 %): Si bien conocen sus partes interesadas, las mismas no están documentadas. Esto limita el enfoque hacia la satisfacción de clientes y otras partes clave.
- 4.3 Determinación del alcance del SGC (0 %): No se cuenta con el SGC
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos (46,7 %): Los procesos están identificados y se operan parcialmente, pero no están documentados ni controlados formalmente.

Capítulo 5: Liderazgo (14,4 %)

- 5.1 Liderazgo y compromiso (33,3 %): Existe interés por parte de la alta dirección en implementar un SGC, sin embargo, aun no se cuenta con este.

Tabla 4: *Estado de cumplimiento de requisitos norma ISO:2015 en Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Fuente propia.*

Capítulo de la Norma	% de cumplimiento
4. Contexto de la organización	21,7
4.1 Compresión de la organización y de su contexto	0,0
4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	40,0
4.3 Determinación de alcance del SGC	0,0
4.4 SGC	46,7
5. Liderazgo	14,4
5.1 Liderazgo y compromiso	33,3
5.2 Política	0,0
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	10,0
6. Planificación	13,3
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	7,8
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos	0,0
6.3 Planificación de los cambios	32,0
7. Soporte	32,2
7.1 Recursos	57,3
7.2 Competencia	53,8
7.3 Toma de conciencia	0,0
7.4 Comunicación	40,0
7.5 Información documentada	10,0
8. Operación	46,8
8.1 Planificación y control operacional	70,0
8.2 Requisitos para los productos y servicios	68,9
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.	N/A
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	33,9
8.5 Producción y prestación del servicio	41,6
8.6 Liberación de los productos y servicios	32,5
8.7 Control de las salidas no conformes	34,2
9. Evaluación del desempeño	23,1
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	54,4
9.2 Auditoría interna	3,3
9.3 Revisión por la dirección	11,5
10. Mejora	33,8
10.1 Generalidades	61,3
10.2 No conformidad y acción correctiva	0,0
10.3 Mejora continua	40,0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	26,5

- 5.2 Política de calidad (0 %): No se cuenta con una política de calidad.
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades (10 %): Las responsabilidades están definidas de manera básica, pero carecen de formalización y comunicación adecuada.

Capítulo 6: Planificación (13,3 %)

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (7,8 %): No se identifica ni se gestiona formalmente riesgos y oportunidades, limitando la capacidad de anticiparse a problemas.
- 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos (0 %): No se establecen objetivos de calidad claros, ni se planifican recursos y actividades para alcanzarlos.
- 6.3 Planificación de los cambios (32 %): Se determina la necesidad del SGC, por lo que se estructuran y planifican las actividades para lograrlo, sin embargo la firma no cuenta con la planificación ni el control para la gestión de cambios.

Capítulo 7: Soporte (32,2 %)

- 7.1 Recursos (57,3 %): Se asignan recursos básicos para la implementación, pero no se documentan ni gestionan de manera sistemática.
- 7.2 Competencia (53,8 %): El personal cuenta con formación adecuada, pero no se registra ni evalúa formalmente su competencia.
- 7.3 Toma de conciencia (0 %): No se cuenta con SGC por lo que no se han implementado acciones para sensibilizar al personal sobre los beneficios del SGC y su papel en la calidad.
- 7.4 Comunicación (40 %): La comunicación interna y externa existe, pero no se encuentra documentada.
- 7.5 Información documentada (10 %): La documentación es insuficiente, lo que genera dificultades para el control y seguimiento de los procesos.

Capítulo 8: Operación (46,8 %)

- 8.1 Planificación y control operacional (70 %): Se gestionan los procesos de manera operativa, pero carecen de formalización.
- 8.2 Requisitos para productos y servicios (68,9 %): Los servicios son definidos y gestionados de manera adecuada, aunque falta documentación formal.
- 8.3 Se excluye este requisito dado que no aplica la planificación de diseño y desarrollo.

- 8.4 Control de productos y servicios externos (33,9 %): Actualmente, el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se encuentra en una fase de implementación parcial. El control sobre proveedores externos es limitado y carece de registros formalizados.
- 8.5 Producción y provisión del servicio (41,6 %): Aunque los servicios se prestan correctamente, no hay documentación ni seguimiento estructurado.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios (32,5 %): Aunque existen disposiciones planificadas para la prestación del servicio y se tiene claridad sobre la entrega final, no se evidencian mecanismos formalizados para documentar la liberación ni su evidencia correspondiente.
- 8.7 Control de las salidas no conformes (34,2 %): No existen mecanismos robustos para gestionar no conformidades.

Capítulo 9: Evaluación del desempeño (23,1 %)

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (54,4 %): Existen registros de seguimiento y medición dispersos en distintos sistemas o áreas de la empresa, pero no se ha consolidado toda la información en un único documento formal lo que no permite un seguimiento adecuado de los diferentes procesos
- 9.2 Auditorías internas (3,3 %): Las auditorías internas no se realizan regularmente ni se documentan.
- 9.3 Revisión por la dirección (11,5 %): La dirección no revisa formalmente el desempeño del SGC ni toma decisiones basadas en datos.

Capítulo 10: Mejora (33,8 %)

- 10.1 Generalidades (61,3 %): Existen acciones básicas de mejora, pero no están formalizadas.
- 10.2 No conformidad y acción correctiva (0 %): No se gestionan las no conformidades de manera estructurada.

- 10.3 Mejora continua (40 %): Se reconocen oportunidades de mejora, pero falta consolidar un enfoque sistemático.

Para que Godoy Córdoba Abogados S.A.S logre cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, es importante:

- Contar con la documentación completa de los procesos y elaboración de políticas de calidad.
- Desarrollar un análisis de riesgos y oportunidades.
- Lograr el compromiso de las personas, puede ser a través de la capacitación del SGC, el enfoque al cliente y la mejora continua.
- Realizar actividades de control como, seguimiento a indicadores y auditorías internas periódicas para monitorear el cumplimiento y la eficacia del sistema.

9.2. Plan de implementación del SGC

9.2.1. *Numeral 4. Contexto*

La identificación y comprensión del contexto de la organización es el punto de partida para la implementación efectiva de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a la norma NTC ISO 9001:2015. Este capítulo detalla las herramientas y metodologías desarrolladas para cumplir con los requisitos del numeral 4 de la norma, que establece la necesidad de analizar tanto los factores internos y externos que impactan a la organización, como las necesidades de las partes interesadas pertinentes.

En este numeral tiene como objetivo una base sólida para que el SGC se alinee con los objetivos estratégicos de Godoy Córdoba Abogados S.A.S asegurando que los procesos internos y externos respondan adecuadamente a las demandas del entorno y de los clientes. Para ello se propone las siguientes herramientas y metodologías:

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

- **Propuesta de Misión:** En Godoy Córdoba Abogados S.A.S. brindamos asesoría legal altamente especializada en Derecho Laboral, Seguridad Social y áreas afines a nivel nacional e internacional mediante aliados, ofreciendo a nuestros clientes soluciones estratégicas que les permitan minimizar riesgos laborales, optimizar la gestión de su recurso humano y actuar eficazmente en la defensa de sus intereses. A través de un servicio de calidad y una cultura organizacional promovemos la innovación y la mejora continua, convirtiéndonos en aliados estratégicos para nuestros clientes.

Nuestro equipo de colaboradores es un activo muy valioso; fomentamos su desarrollo integral y bienestar, reconociendo que su talento, compromiso y conocimiento son la base del éxito de nuestra firma.

- **Propuesta Visión:** Para el 2030 aspiramos ser reconocidos globalmente como un referente en la prestación de servicios legales de calidad, impactando positivamente en el bienestar de las organizaciones y sus colaboradores. Nuestro propósito no es solo minimizar riesgos laborales, sino también fomentar relaciones laborales más justas y sostenibles.
- **Estrategias a partir del DOFA:** El análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) es una herramienta estratégica que permitió evaluar de manera integral la situación actual de Godoy Córdoba Abogados S.A.S. frente a su entorno interno y externo. Este ejercicio facilitó la identificación de factores clave que influyen en el desempeño de la firma y adicionalmente sirvió como base para la generación de estrategias que permitan maximizar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, minimizar las debilidades y mitigar las amenazas. En la tabla 5 se muestra el análisis DOFA y las estrategias planteadas a partir de este.

Tabla 5: *Estrategias a partir del DOFA. Fuente propia.*

ANÁLISIS DOFA	Oportunidades	Amenazas
	- Alianzas estratégicas para ampliar portafolio. - Tendencia global a la digitalización. - Cambio de normatividad. - Incremento en la conciencia social y legal. - Aumento de la cantidad de PYMES que requieren asesoramiento legal especializado	- Cambio de normatividad. - Alta competencia en el sector Legal. - Presión económica derivada al IPC. - Crecimiento de la competencia. - Riesgo en la seguridad de datos. - Cambios en las expectativas de clientes. - Incremento en costos operativos como servicios profesionales y tecnológicos.
Fortalezas	Estrategia FO	Estrategia FA
- Líder en rama de derecho laboral. - Mercado Internacional. - Trayectoria (35 años). - Tecnología avanzada para la gestión de casos. - Capacitaciones virtuales para clientes. - Servicio de consultoría a empresas nacionales e internacionales	- Usar herramientas ofimáticas para la fidelización de clientes. - Maximizar la ventaja competitiva al presentar un cambio de normatividad que se especialice en derecho laboral.	- Destinar al personal capacitado en consultoría para asesoramiento normativo. - Captar y fidelizar a los clientes, basados en la confianza por la trayectoria empresarial.
Debilidades	Estrategia DO	Estrategia DA
- Ausencia de sistema de gestión de calidad. - Mercado laboral estrecho. - Innovación de servicios	- Asociar aliados estratégicos para ampliar mercado laboral. - Implementar el sistema de gestión de calidad para generar confiabilidad en las alianzas estratégicas..	- Implementar SGC para la evaluación de las expectativas del cliente. - Propiciar la innovación de servicios con alianzas estratégicas que minimicen el impacto con el crecimiento de la competencia

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para dar cumplimiento a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se llevó a cabo la elaboración de una matriz, en la que se identificaron y clasificaron los grupos clave según su nivel de poder e interés. Posteriormente, se determinaron sus expectativas, lo que permitió definir estrategias de gestión alineadas con sus requerimientos. Finalmente, se desarrolló un normograma que establece el marco normativo aplicable a la organización, garantizando el cumplimiento de sus obligaciones y fortaleciendo la relación con las partes interesadas.

- **Matriz de partes interesadas:** Para la elaboración de la matriz de partes interesadas (Figura. 2), se identificaron y clasificaron los grupos que influyen o son impactados por la organización, considerando su nivel de poder e interés. A partir de este análisis, se empleó un mapa de calor para representar visualmente la prioridad de cada parte interesada, facilitando la comprensión de su relevancia y permitiendo enfocar estrategias de gestión alineadas con sus necesidades y expectativas.
- **Expectativas de partes interesadas:** como se muestra en la tabla 6, se reconocieron los aspectos clave que cada grupo considera fundamentales para su relación con la firma.

P O D E R	A L T O	Entes reguladores	Aliados estratégicos Abogados externos	Socios - Propietarios Abogados internos
	M E D I O	Medios de comunicación	Competencia Clientes potenciales ONGs	Clientes Colaboradores adm.
	B A J O	Sociedad	Proveedores de instalaciones	Proveedores de servicios tecnológicos
		BAJO	MEDIO	ALTO
INTERÉS				

Figura 2: Matriz de partes interesadas para Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Fuente propia.

Tabla 6: Expectativas de partes interesadas. Fuente propia.

Parte Interasada	Necesidades	Expectativas
Sociedad	- Responsabilidad social y ética	- Transparencia
	- Cumplimiento normativo y legal	- Impacto positivo social
Proveedores de instalaciones	- Pagos puntuales	- Comunicación clara
	- Relación comercial estable	- Cumplimiento de contrato
Medios de comunicación	- Transparencia	- Pautas empresariales
Proveedores de servicios tecnológicos	- Pagos puntuales	-Renovación de contrato
	- Relación continua	
Competencia	- Información sobre el mercado	- Innovación
	- Competencia leal	- Nuevas ofertas
Clientes potenciales	- Información clara	- Transparencia
	- Confianza y credibilidad	- Atención personalizada
	- Casos de éxito	
Organizaciones no gubernamentales	- Responsabilidad social	- Colaboración en causas sociales
		- Compromiso ético y moral
Entes reguladores	- Cumplimiento normativo	-Cumplimiento normativo
	- Transparencia	
Clientes	- Servicio de alta calidad	- Confianza y profesionalismo
	- Atención personalizada y dedicada	- Precios justos
Colaboradores administrativos	- Condiciones laborales justas	- Desarrollo profesional
	- Estabilidad laboral	- Reconocimiento y valor
Aliados estratégicos	- Colaboración efectiva	- Confianza
	- Beneficios mutuos	- Transparencia
Abogados externos	- Compensación justa	- Acceso a información clave
	- Condiciones contractuales claras	- Relación a largo plazo
Socios	- Rentabilidad	- Creación de valor
	- Gestión eficiente de recursos	- Sostenibilidad
Abogados internos	- Recursos adecuados	- Oportunidades de desarrollo
	- Condiciones laborales claras y justas	- Reconocimiento y autonomía

- **Normograma:** El normograma presentado En la tabla 7 consolida el marco normativo relevante para la organización, permitiendo una gestión jurídica alineada con la legislación vigente. En este documento se recopilan las principales leyes, decretos y disposiciones que regulan el ámbito laboral, la administración de justicia y la seguridad social, entre otros aspectos clave. Su propósito es facilitar la consulta y aplicación de las normativas, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y fortaleciendo la toma de decisiones dentro de la firma.

Tabla 7: *Nomograma Godoy Córdoba Abogados SAS. Fuente Propia.*

N°	NORMA	EMISOR	DESCRIPCION
1	Código Sustantivo del Trabajo CST	Ministerio de Trabajo	Por la cual se introducen reformas al CST y se dictan otras disposiciones
2	Ley 2158 de 1948	Congreso de la República	Sobre los procedimientos en los juicios del trabajo.
3	Ley 1564 de 2012	Código General del Proceso	Establece pautas importantes sobre la responsabilidad de los abogados dentro del ejercicio profesional.
4	Ley 270 de 1996	Congreso de la República	Regula el funcionamiento de la administración de justicia en Colombia y establece normas sobre la organización de los despachos judiciales y la carrera judicial.
5	Decreto 1072 de 2015	Ministerio de Trabajo	Este decreto compila las disposiciones que regulan el sector del trabajo en Colombia y establece normativas sobre la organización interna de las empresas.
6	Ley 1563 de 2012	Código disciplinario del Abogado	Este código regula el comportamiento ético y profesional de los abogados en Colombia.
7	Ley 100 de 1993	Congreso de la República Ministerio del Trabajo	Regula el sistema de seguridad social en Colombia y establece las bases para la cobertura de salud y pensiones de los empleados.
8	Ley 1562 de 2012	Congreso de la República Ministerio del Trabajo	Regula el sistema de riesgos laborales y la obligación de las empresas de garantizar la seguridad de sus empleados.
9	Ley 1429 de 2010	Congreso de la Republica	Esta ley busca fomentar la formalización laboral, promoviendo la legalización de los contratos de trabajo y el cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de los trabajadores.
10	Ley 789 de 2002	Ministerio de Trabajo	Por la cuál se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del CST.
11	Ley 1010 de 2006	Congreso de la Republica	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
12	Constitución Política de Colombia Artículo 51	Fiscalía General de la Nación	Regula los principios en materia laboral
13	Ley 2101 de 2021	Congreso de la República	Por medio de la cual se reduce la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario de los trabajadores y se dictan otras disposiciones
14	Ley 2381 de 2024	Congreso de la República	Por medio de la cual se establece el Sistema de Protección Social Integral para la Vejez, Invalidez y Muerte de origen común, y se dictan otras disposiciones
15	Ley 367 de 1997	Congreso de la República	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

4.3 Determinación del alcance al SGC

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Godoy Córdoba Abogados S.A.S. se define considerando la naturaleza de sus servicios, el contexto de la organización y las expectativas de sus partes interesadas, con el objetivo de garantizar la estandarización de los procesos y la satisfacción de los clientes.

El alcance propuesto: Asesoría en derecho laboral para el sector público y privado. Se excluyen los requisitos del numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, debido a la naturaleza consultiva de los servicios legales que no involucran diseño. Asimismo, se excluyen los requisitos del numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, ya que no aplican en los procesos ejecutados por la firma.

4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos

Para el cumplimiento de este numeral se ha elaborado un mapa de procesos que ilustra la interacción y secuencia de las actividades clave. Adicionalmente, se ha realizado la caracterización de los procesos.

- **Mapa de procesos:** es una herramienta visual que representa de manera clara y estructurada cómo interactúan los procesos dentro de la firma. Se identificaron procesos estratégicos, operativos y de apoyo, los cuales se muestran en la figura 3.
- **Caracterización de procesos:** se propone un formato (Figura 4) para documentar y analizar los elementos esenciales de cada proceso que forma parte del SGC en Godoy Córdoba Abogados S.A.S.. Este instrumento permite identificar de manera estructurada el líder responsable, el objetivo del proceso, los proveedores, las entradas requeridas, las actividades realizadas, las salidas generadas y los clientes a los que se dirige cada proceso.

A través de este formato, se garantiza una comprensión integral de los procesos, facilitando su control, seguimiento y mejora continua. La caracterización de cada uno se presenta como Anexo A, proporcionando una visión detallada y sistemática que permite alinear su operación con los objetivos estratégicos de la organización y asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Mapa de procesos Godoy Córdoba

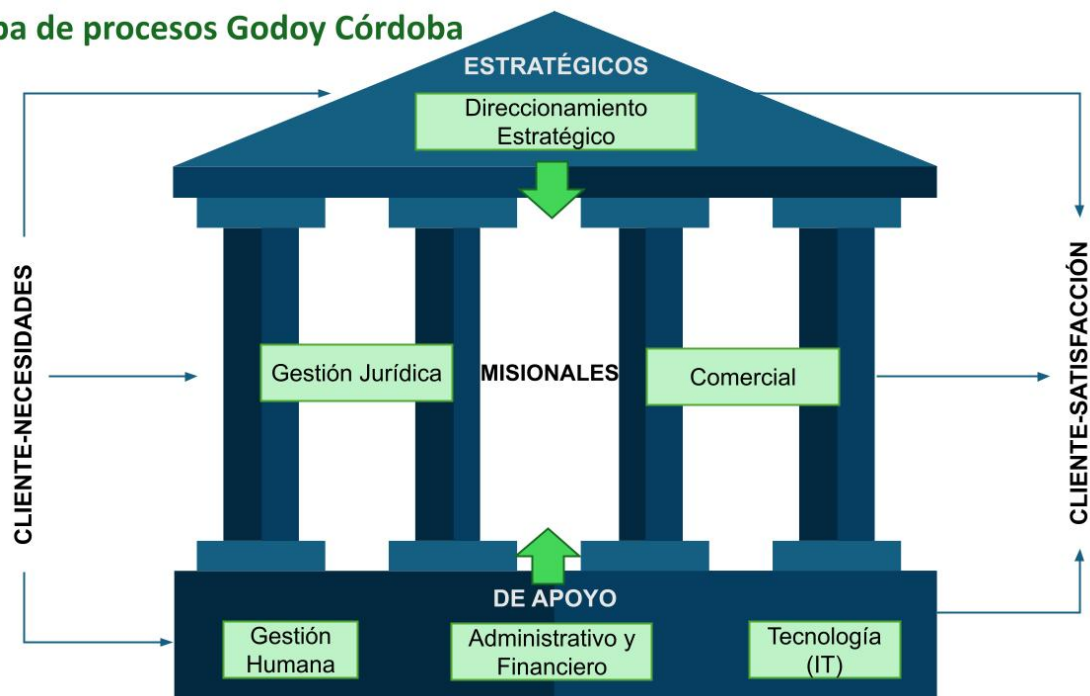


Figura 3: Mapa de Procesos propuesto para Godoy Córdoba Abogados S.A.S.Fuente propia.

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
LÍDER DEL PROCESO				
OBJETIVO				
PROVEEDORES	IN	ACTIVIDADES	OUT	CLIENTE

Figura 4: Formato: Caracterización de proceso propuesto para Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Fuente propia

9.2.2. *Numeral 5. Liderazgo*

5.1 Liderazgo y compromiso

Para dar cumplimiento con este numeral se debe dar la integración activa del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la estrategia organizacional. La alta dirección debe ejercer un liderazgo ejemplar, fomentando una cultura orientada a la calidad y la mejora continua, y garantizando que el SGC sea comprendido, aplicado y sostenido en todos los niveles de la organización. Esto incluye establecer una política de calidad clara, alineada con los objetivos estratégicos de la firma, y garantizar que los recursos necesarios estén disponibles para cumplir con los requisitos del sistema. Por otro lado, la dirección debe involucrarse en el seguimiento y revisión de los procesos, fomentar la participación activa del personal y priorizar la satisfacción del cliente como un principio fundamental.

- **Matriz CLIO:** permite identificar, organizar y analizar los requisitos clave que afectan a cada proceso dentro de la organización. Centrándose en cuatro dimensiones principales: los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios, los requisitos inherentes a la norma ISO 9001, y los requisitos internos de la organización. En la tabla 8 se muestra la propuesta de dicha matriz para la firma.

Tabla 8: *Propuesta de Matriz de requisitos CLIO. Fuente propia*

Proceso	Requisitos Cliente con Evidencia	Requisitos Legales y Reglamentarios con Evidencias	Requisitos ISO 9001 Inherentes con Evidencias	Requisitos de la Organización con Evidencias
Direccionamiento Estratégico	- Estrategias alineadas a la satisfacción del cliente.	- Cumplimiento de normas tributarias y de gobierno corporativo.	- Política de calidad (Manual de Calidad).	- Objetivos estratégicos definidos con métricas claras.
	(Plan Estratégico 2024).	(Informes legales anuales).		(Indicadores de Desempeño).
Gestión Jurídica	- Resolución efectiva de casos legales.	- Cumplimiento de normativas laborales y de seguridad social.	- Gestión de no conformidades y acciones correctivas.	- Procedimientos estandarizados para servicios legales
	(Historial de casos gestionados).	(Dictámenes legales).	(Reportes de seguimiento).	(Procedimientos operativos).
Comercial	- Atención oportuna a solicitudes de clientes potenciales.	- Cumplimiento de regulaciones sobre publicidad y oferta de servicios legales.	- Identificación de riesgos y oportunidades en la captación de clientes.	- Estrategias comerciales alineadas con el plan estratégico.
	(Registro de CRM).	(Documentación comercial aprobada).	(Matriz de riesgos comerciales).	(Estrategias de ventas).
Gestión Humana	- Bienestar del personal para garantizar calidad del servicio.	- Cumplimiento de normatividad laboral, como contratos y pagos de prestaciones.	- Capacitación continua del personal según el SGC.	- Retención de talento alineada con los valores organizacionales.
	(Encuestas de satisfacción interna).	(Contratos laborales registrados).	(Planes de formación).	(Programa de fidelización del personal).
Administrativo y Financiero	- Transparencia y eficiencia en la gestión de recursos.	- Cumplimiento de normatividad fiscal y tributaria.	- Control de documentación e información relevante.	- Procesos administrativos orientados a la optimización de recursos.
	(Informes financieros para clientes).	(Declaraciones de impuestos y registros contables).	(Políticas de control documental).	(Manuales de procedimientos).
Tecnología	- Disponibilidad de herramientas tecnológicas para servicios legales.	- Cumplimiento de normativas de protección de datos personales	- Garantía de mantenimiento y mejora de sistemas tecnológicos.	- Innovación tecnológica para la mejora de procesos legales.
	(Registro de uso de sistemas tecnológicos).	(Política de privacidad y seguridad de la información).	(Planes de mantenimiento preventivo).	(Proyectos de transformación digital).

5.2 Política

■ Política de calidad propuesta:

GODOY CÓRDOBA SAS se compromete a brindar servicios de alta calidad especializados en derecho laboral y seguridad social, garantizando el asesoramiento efectivo en los derechos y obligaciones del sector legal. Nuestro compromiso en la atención y satisfacción del cliente promueve la mitigación de riesgos laborales, lo cual brinda una ventaja competitiva en el mercado nacional e internacional. El uso responsable de los recursos garantiza la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa, de modo que, promovemos prácticas laborales justas y responsables tanto dentro de nuestra firma como en la asesoría a nuestros clientes; por lo cual, mantenemos altos estándares profesionales en todos los aspectos de nuestra práctica, garantizando así la mejora continua y el cumplimiento normativo aplicable en el campo.

■ Objetivos de calidad:

- Estandarizar los procesos operativos en un 100 % para garantizar la consistencia, trazabilidad y efectividad en la prestación de los servicios legales, asegurando que todos los colaboradores sigan procedimientos documentados.
- Incrementar la satisfacción del cliente en al menos un 15 % en el próximo año, mediante la mejora en tiempos de respuesta, calidad del servicio y gestión de retroalimentación.
- Reducir las no conformidades internas y externas en los procesos legales y administrativos en un 20 % dentro de los próximos 12 meses, mediante la implementación de controles y acciones correctivas.
- Fortalecer la competencia del personal logrando que el 100 % de los empleados reciba capacitaciones anuales en temas clave, incluyendo la gestión de calidad, actualización normativa y habilidades específicas para su rol.
- Fomentar una cultura de mejora continua, estableciendo un sistema de auditorías internas semestrales que permita identificar oportunidades de mejora y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Para dar cumplimiento con este numeral de la norma ISO 9001:2015, y considerando que la firma ya cuenta con perfiles de cargo, se propone incorporar en dichos perfiles los siguientes roles y responsabilidades.

■ Alta dirección

- Responsabilidad: Establecer la política de calidad y objetivos estratégicos
- Actividad y alcance: Aprobar recursos financieros, humanos y tecnológicos. Tomar decisiones clave, así como establecer el direccionamiento estratégico

■ Responsable SGC

- Responsabilidad: Asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001
- Actividad y alcance: Establecer acciones correctoras, correctivas y preventivas. Rendición de cuentas a la alta dirección

■ Líderes de proceso

- Responsabilidad: Asegurar la implementación efectiva de procesos normativos y reglamentarios
- Actividad y alcance: Tomar decisiones operativas dentro de su ámbito (casos, ofrecer soluciones legales, etc)

■ Garantizar comunicación efectiva

- Documentación: Incluir estos roles y responsabilidades en los documentos del sistema de calidad, como el manual de calidad y los procedimientos operativos.
- Entrenamiento y sensibilización: Ofrecer formación continua para asegurar que todos comprendan sus responsabilidades dentro del sistema de calidad.
- Reuniones de equipo: Realizar reuniones periódicas donde se discutan y se refuercen las responsabilidades.

■ **Responsabilidades generales del SGC**

- Cumplir con los parámetros de calidad exigidos en cada una de sus funciones.
- Acatamiento de actividades determinadas para el logro de los Objetivos de Calidad.
- Prestar su apoyo oportuno en auditorías de primera, segunda y tercera parte.
- Implementar acciones o programas de mejora continua establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad, según su cargo.
- Cumplir los requisitos establecidos en los manuales, procedimientos, e instrucciones de trabajo, aplicables a las actividades que están bajo su responsabilidad.
- Asistir a las charlas informativas, a los cursos de formación y, en general, a cualquier actividad a la que sea convocado en relación con el mejoramiento o cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

■ **Responsabilidades generales de SG-SST**

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de
- Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones legales contraídas por la empresa.
- Utilizar y dar mantenimiento adecuado a los elementos de protección individual suministrados por la empresa.
- Trabajar activamente por el logro de los objetivos de los programas de Seguridad y salud en el Trabajo y ambiente en su área de trabajo.
- Participar en las capacitaciones programadas en los sistemas de gestión.

9.2.3. *Numeral 6. Planificación*

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El equipo desarrollador del proyecto, propone desarrollar una matriz de análisis basada en la metodología AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos). Esta matriz permitirá estimar el riesgo, calcular el Número de Prioridad de Riesgo (NPR), y definir medidas de control y seguimiento para su mitigación. Posteriormente, se realizará una nueva evaluación que determinará si el riesgo es aceptado o rechazado (Anexo B. Matriz análisis de riesgos).

Para el uso adecuado de la matriz propuesta, es importante tener en cuenta:

Evaluación del nivel de riesgo

- Se asigna un valor en una escala de 1 a 5, donde 1 representa eventos poco probables y 5 eventos altamente probables.

Impacto o severidad del riesgo

- Se define en una escala de 1 a 5, considerando el impacto en la calidad, seguridad y cumplimiento normativo. Un valor de 1 indica un impacto mínimo, mientras que un valor de 5 representa consecuencias críticas.

Capacidad de detección

- Se valorará en una escala de 1 a 5, donde 1 significa que el riesgo es fácilmente detectable y 5 indica que es difícil de identificar antes de que ocurra un fallo.

El NPR se obtiene mediante la multiplicación de los tres factores: probabilidad, severidad y detección. **Mapas de calor y tablas de evaluación** Para facilitar la interpretación de los riesgos identificados, se implementará un mapa de calor que categorizará los niveles de riesgo en tres áreas:

- Los valores en verde representan riesgos aceptables.
- Los valores en amarillo requieren monitoreo y posibles acciones.
- Los valores en rojo indican riesgos críticos que requieren intervención inmediata. Además, se incluirá una tabla de factores de riesgo, en la cual se especificarán los criterios de evaluación, responsables del análisis y medidas propuestas para cada caso. Una vez implementadas

las acciones correctivas, se realizará una nueva evaluación para determinar si el riesgo es aceptado o si es necesario un nuevo plan de acción.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Con el fin de garantizar la implementación efectiva y el cumplimiento oportuno de los lineamientos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015, se considera fundamental estructurar un procedimiento que permita comprender, analizar y detallar las acciones para abordar riesgos y oportunidades. En este contexto, el equipo desarrollador del proyecto propone el procedimiento “Gestión de Riesgos”, cuyo objetivo es establecer una metodología para identificar y evaluar los posibles riesgos y oportunidades de mejora en los procesos del sistema de gestión de calidad. Asimismo, busca mitigar su impacto y definir acciones estratégicas para reducir sus consecuencias (Anexo C. Procedimiento análisis de riesgos).

Así mismo, para el análisis global de la compañía, en términos de calidad, planificación, riesgos, entre otros, se incluye como propuesta el manual de calidad de la firma (Anexo D. Manual de Calidad)

6.3. Planificación de los cambios

El grupo desarrollador del proyecto, propone un Procedimiento de Control de Cambios, el cual tiene como objetivo establecer un marco estructurado para la gestión de modificaciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando que cualquier ajuste sea planificado, evaluado, aprobado, ejecutado y monitoreado de manera efectiva (Anexo E. Procedimiento de control de cambios).

Este documento abarca desde la identificación de la necesidad del cambio hasta su cierre, asegurando que se analicen los riesgos asociados y su impacto en la calidad del servicio. Incluye la asignación de responsables, la documentación de cada etapa en un formato específico y el seguimiento de su implementación para verificar su efectividad. A través de este control, se busca minimizar posibles desviaciones, asegurar la integridad del sistema y fomentar la mejora continua dentro de la organización. Además, se ha desarrollado un Formato de Control de Cambios, en el cual se documentará la información relevante de cada modificación, incluyendo su descripción, justificación, responsables, fechas, impacto y riesgos asociados. Este formato permitirá una evaluación estructurada, garantizando que los cambios sean aprobados, ejecutados y monitoreados de manera controlada. Asimismo, facilitará el seguimiento y la evaluación de su implementación, ase-

gurando que contribuyan a la mejora continua y a la integridad del Sistema de Gestión de Calidad (Anexo F. Formato de control de cambios).

9.2.4. Numeral 7. Apoyo

En concordancia con el presente capítulo y cumplimiento sus lineamientos, se establecen los recursos, competencias, infraestructura, ambiente para la operación y conocimientos organizacionales que la empresa debe gestionar para garantizar el logro de objetivos.

7.1. Recursos

■ Generalidades

Recursos económicos: La firma debe asignar los recursos necesarios en su presupuesto anual para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), para garantizar su correcta ejecución y promoviendo la mejora continua de la organización, en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

■ Personas

Para garantizar la implementación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la firma debe contratar un profesional altamente competente, asegurando que cuente con la formación, experiencia y habilidades necesarias. Esto permite no solo el cumplimiento de los requisitos normativos, sino también la correcta prestación de los servicios jurídicos, optimizando la calidad y eficiencia en la atención a los clientes.

■ Infraestructura

Godoy Cordoba Abogados cuenta con la infraestructura física, tecnológica y de seguridad adecuada para garantizar la correcta ejecución de sus servicios (figura 5), asegurando la eficiencia en la gestión de los procesos legales y el cumplimiento de los requisitos del SGC contando con:

- Oficinas equipadas, iluminación y ventilación adecuada.
- Computadores y software jurídico.
- Sistema de gestión documental.

- Seguridad y Protección de la Información



Figura 5: Instalaciones Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Fuente propia

■ Ambiente para la operación de los procesos

En la firma de abogados, donde la principal actividad es la prestación de servicios jurídicos, el entorno de trabajo desempeña un papel fundamental en la eficiencia y calidad de los procesos. En alineación con la norma ISO 9001:2015, el apartado “Ambiente para la operación de los procesos” cobra especial relevancia, ya que no solo abarca las condiciones físicas del espacio laboral, sino también el bienestar emocional, la cultura organizacional y los recursos tecnológicos que facilitan el desempeño óptimo de los colaboradores. Garantizar un ambiente adecuado no solo potencia la productividad y el compromiso del equipo, sino que también

contribuye directamente a la excelencia en la prestación de los servicios legales. Siendo así, la compañía cuenta con: Estaciones de trabajo con sillas ergonómicas y escritorios ajustables para mejorar la comodidad del personal, evitando problemas de salud relacionados con largas jornadas laborales. Comités Semanales donde se pueden compartir experiencias y estrategias sobre las nuevas normatividades laborales. Esto logra fortalecer la colaboración y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos legales. La firma garantiza un ambiente de trabajo óptimo para los colaboradores lo cual promueve el bienestar emocional y reduce el estrés.

■ **Recursos de seguimiento y medición**

Se excluye este requisito.

7.2. Competencia

La firma designará a un profesional con la formación, experiencia y competencias necesarias para liderar el proceso de certificación bajo la norma ISO 9001:2015. Esta persona será responsable de coordinar las actividades necesarias para el diseño, implementación y mantenimiento del SGC, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos y promoviendo una cultura de mejora continua dentro de la organización. Además, se garantizará su capacitación constante para estar actualizado en los cambios normativos y mejores prácticas en gestión de calidad

7.3. Toma de conciencia

La firma garantizará que todos los colaboradores, tengan plena conciencia del SGC asegurando la correcta comprensión y aplicación a cada proceso teniendo en cuenta los siguientes aspectos claves del SGC:

- **Política de calidad:** Todos los colaboradores deberán conocer los objetivos y compromisos de la firma con la excelencia en la prestación de servicios jurídicos.
- **Impacto del rol:** Es fundamental entender cómo cada función contribuye al cumplimiento de los requisitos del cliente y al cumplimiento del sistema de gestión de calidad.
- **Beneficios:** Se promoverá la comprensión de las ventajas de cumplir con el SGC y las posibles repercusiones de no hacerlo.

Para garantizar la toma de conciencia la firma deberá implementar las siguientes acciones:

- Capacitaciones periódicas sobre actualizaciones del sistema.
- Inducciones internas para los colaboradores de la firma.
- Reuniones informativas para resolver inquietudes.
- Evaluaciones de conocimiento y sesiones de retroalimentación.

7.4. Comunicación

Una comunicación efectiva es fundamental para el éxito de la implementación del SGC por ello se implementará un plan de comunicación que abarca tanto las interacciones internas asegurando que la información relevante sea compartida de manera oportuna y eficiente. Por lo cual se implementa el siguiente plan de comunicaciones internas. (Anexo G. Matriz del plan de comunicación interna).

7.5. Información documentada

En Godoy Córdoba Abogados S.A.S., la gestión de la información documentada es fundamental para asegurar la coherencia, trazabilidad y cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios legales. Sin embargo, la empresa no cuenta con información documentada y estructurada dentro de un SGC, siendo así, para el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la NTC ISO 9001 en su versión 2015, el grupo desarrollador de la propuesta sugiere una estructura sólida de control, trazabilidad y almacenamiento de información, la cual se detalla en los siguientes numerales.

■ Creación y actualización

En cumplimiento del ítem 7.5.2 de la norma ISO 9001:2015, se propone la estructura de un procedimiento para la creación, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, control de cambios y disposición de documentos. Este sistema asegura que la documentación del Sistema de Gestión de Calidad esté correctamente organizada, accesible para el personal autorizado y protegida contra accesos no autorizados o modificaciones indebidas, contribuyendo así a la eficiencia y trazabilidad de los procesos legales, siendo así, se propone como base:

Objetivo

Establecer los lineamientos para la gestión, control y resguardo de la información documentada dentro del SGC de Godoy Córdoba Abogados S.A.S., garantizando su integridad, dispo-

nibilidad y confidencialidad. Este procedimiento busca asegurar que toda la documentación utilizada en los procesos legales, administrativos y operativos de la firma sea gestionada de manera adecuada, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Alcance

Este procedimiento aplica a todos los documentos y registros generados dentro de Godoy Córdoba Abogados S.A.S., incluyendo políticas, procedimientos, formatos, contratos, informes jurídicos, auditorías, comunicaciones con clientes y cualquier otro documento relevante para la operación de la firma. Su cumplimiento es obligatorio para todas las áreas y colaboradores de la organización que intervienen en la creación, gestión y almacenamiento de documentos.

Contenido

- Creación y actualización de documentos
- Todos los documentos del SGC deben contar con una estructura clara que incluya título, código, versión y fecha de emisión.
- Las actualizaciones deben ser aprobadas por los responsables designados antes de su implementación.
- Los cambios en la documentación deben registrarse en un Histórico de Cambios, asegurando la trazabilidad de las modificaciones.

Identificación y control de documentos

- Cada documento debe tener un código único según su tipo y área responsable.
- Se debe garantizar que la versión vigente esté disponible para los usuarios autorizados y evitar el uso de documentos obsoletos.
- Se establecen medidas para la protección y conservación de documentos en formato físico y digital.

Acceso y distribución

- Se regula el acceso a documentos según los roles y responsabilidades de los colaboradores.

- Se emplean controles de acceso para información confidencial, como contratos y registros de clientes.
- La distribución de documentos debe hacerse de manera controlada, asegurando que todos los usuarios tengan acceso a la información actualizada.

Almacenamiento y resguardo

- Los documentos físicos deben almacenarse en espacios seguros con acceso restringido.
- Los documentos digitales deben estar respaldados en servidores seguros con medidas de encriptación y control de versiones.
- Se debe realizar copias de seguridad periódicas para evitar pérdida de información.

Recuperación y disposición de documentos

- Se establecen procedimientos para la recuperación rápida de documentos cuando sea necesario.
- Los documentos obsoletos deben retirarse de circulación y archivarse o eliminarse según su relevancia legal.
- Se debe garantizar que la eliminación de documentos cumpla con las normativas de privacidad y protección de datos aplicables.

Seguimiento y auditoría

- Se realizarán auditorías periódicas para verificar el cumplimiento del procedimiento.
- Se establecerán controles para detectar documentos desactualizados o mal gestionados.
- En caso de no conformidades, se implementarán acciones correctivas para mejorar la gestión documental.

■ Control de la información documentada

En concordancia con el ítem anterior, se establece la necesidad de incluir el manejo y control de registros, el cual tendría como objetivo establecer los lineamientos para el control, recolección, almacenamiento y conservación de los registros del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de asegurar la protección adecuada de los documentos para su uso.

Generalidades

- El contenido de los documentos debe estar libre de expresiones ambiguas: deben expresarse claramente el título, la naturaleza y el propósito.
- La redacción debe ser de forma ordenada y fácil de verificar. Las copias de los registros deben ser claras y legibles.
- Toda la documentación del SGC es confidencial y propiedad de la organización.
- El documento original debe identificarse con el sello de “DOCUMENTO ORIGINAL”.

Identificación de registros

- Es importante definir los registros necesarios para presentar la evidencia de los resultados obtenidos, conforme a la realización de las actividades asociadas a cada proceso.
- Para dejar registro de las diferentes actividades se diseñan formatos, los cuales deben encontrarse acorde a lo descrito en el procedimiento anteriormente propuesto “PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS”.

Control de los registros

Se debe estructurar un listado maestro de documentos, en el cual se consolida la siguiente información:

- Proceso: área de la organización a la que pertenece el documento.
- Tipo de documento: si corresponde a un formato, procedimiento, manual, cronograma, etc.
- Código: corresponde al código asignado dentro del encabezado del formato.
- Versión: corresponde al número de edición vigente del formato.
- Nombre del documento: corresponde al título dado dentro del encabezado del formato.
- Documentos relacionados: son todos aquellos que se encuentran vinculados estrechamente para su desarrollo.

- Fecha de elaboración: fecha de oficialización del documento, corresponde a la fecha a partir de la cual se debe utilizar.
- Fecha de vencimiento: tiempo de vida útil de la versión, corresponde a tres (3) años después de la fecha de edición.
- Días para vencimiento: cantidad de días que restan para culminar su vigencia.
- Estado del documento: corresponde a uno de los tres (3) ítems establecidos para los documentos: En proceso, vigente, obsoleto.
- Observaciones: espacio reservado para reportar alguna novedad

Diligenciamiento de formatos

Los formatos al diligenciarse deben cumplir con las siguientes características:

- El registro debe ser diligenciado a medida que se van cumpliendo las acciones, por el responsable de la actividad.
- Conservar los registros en buen estado, debidamente archivados en carpetas u otro mecanismo que conserve la integridad de la información.
- Diligenciar completamente el formato, sin dejar espacios en blanco o sin registro.
- Diligenciar en forma clara, legible y con bolígrafo de tinta indeleble de color negro.
- Al diligenciar los formatos de registro se debe consignar toda la información necesaria para describir correctamente la actividad desempeñada.
- La totalidad de los campos se debe diligenciar; en caso de que un campo no contenga información porque no existe datos o la información solicitada, se debe trazar una línea horizontal, diagonal, con la sigla “N.A.” o N/A.
- Para todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), los registros originales no deben ser alterados, por lo tanto, cuando se cometa algún error al diligenciarlos. No se debe usar corrector, ni tachar o borrar ni deteriorar su legibilidad.
- En caso de documentos manchados, rotos o con demasiados errores, por medio de la autorización del jefe inmediato se puede realizar la transcripción de información de un

documento a otro, la verificación de la información debe ser realizada por el líder del proceso.

Almacenamiento de registros

- Los registros físicos deben ser almacenados y conservados en los archivos de cada proceso. Para el caso de los registros electrónicos, estos se archivan en los equipos de cómputo de cada área, en donde se le asigna una clave de acceso total al responsable o responsables de diligenciamiento del documento y de ser necesario se asignará una clave de solo lectura para visualización de otros usuarios.
- Todos los registros obtenidos del desarrollo de las actividades en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización deben ser legibles, recuperables, almacenados de una manera ordenada y controlada, retenidos dentro de instalaciones que proporcionen un medio adecuado que prevenga modificaciones, daño, deterioro o pérdida y como medio para realizar la trazabilidad requerida.
- Los medios de almacenamiento para asegurar la conservación de los registros deben ser almacenados en folders, carpetas o AZ debidamente identificadas. Las condiciones bajo las cuales todos los registros son almacenados debe asegurar su seguridad, confidencialidad y protección contra modificaciones no intencionadas, el acceso a ellos debe estar restringido al personal no autorizado.

Conservación y protección de los registros

- Los registros del proceso de Calidad se deben conservar hasta por un periodo de tres (3) años. Los registros y documentos que soportan el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo se deben conservar por un periodo mínimo de veinte (20) años, contados a partir del momento en que cese la relación laboral del trabajador con la empresa.
- La manera de conservar estos registros es establecida por cada responsable evitando el daño y el deterioro; si para efectos contables es preciso mantenerlos durante un tiempo mayor, predomina este criterio para los casos en donde sea aplicable.
- Un documento original cuando se daña, pierde, o se evidencia incompleto, esto debe ser considerado y tratado como una No Conformidad.
- Si por alguna razón un registro es cancelado, se debe identificar con el sello “DOCUMENTO ANULADO” en todas las hojas que conforman el registro.
- Los formatos que se manejan de manera electrónica se protegen contra escritura en las casillas necesarias.
- La manera de controlar los registros electrónicos es mediante la copia de seguridad la cual se realiza de manera mensual.

Disposición de los registros

- Es la decisión resultante de la valoración hecha de los documentos, cada líder de proceso según el registro definirá la disposición que se hará de este después del tiempo de retención. Pueden presentarse los siguientes casos:
 - Archivo muerto: Por lo cual se archivará el documento por un espacio no mayor a tres (3) años.
 - Destrucción del registro.
 - Conservación total.
 - Reproducción virtual: Se destruye el documento físico, pero se reproduce copia virtual, la cual se archiva en Back Up.

- Eliminación electrónica: Para los registros que se manejan de forma electrónica estos mismos se eliminan permanentemente del archivo activo, si se evalúa la necesidad de recuperarlos a futuro, se pueden guardar en una carpeta identificada como documentos obsoletos y/o anulados según sea el caso.
- Cumplido el periodo de almacenamiento de los registros, el líder de proceso es el encargado de realizar un acta en la cual relacione los registros que se someten al proceso de eliminación y/o destrucción, conservación total, reproducción magnética o archivo muerto.

9.2.5. *Numeral 8. Operación*

8.1 Planificación y control operacional

Para dar cumplimiento a este numeral se requiere que la firma planifique, implemente y controle los procesos para asegurar la prestación eficaz de los servicios ofertados tales como asesorías, litigios, auditorías laborales y formación. Para ello se proponen los procedimientos para los procesos misionales de gestión jurídica (Anexo H) y comercial (Anexo I), que abarquen desde la captación del cliente hasta la finalización del servicio, documentando los criterios de asignación de casos a los abogados según su especialidad y carga de trabajo, e implementando un sistema de control de plazos y vencimientos para mitigar riesgos. Además, dentro de estos procedimientos, se debe documentar el uso de los softwares de seguimiento LUCI, DOMO y ARCO, asegurando que su aplicación en la gestión de casos, documentos y plazos sea uniforme y eficiente. Como complemento, es fundamental mantener un registro de indicadores clave, como la satisfacción del cliente, el cumplimiento de tiempos y el éxito en litigios, para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio. Es por esto que se propone un formato para la formulación y seguimiento de los indicadores el cual se encuentra en el Anexo J. Ficha técnica de indicador.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Referente a la determinación de los requisitos para los servicios, se elaboró una tabla 9 de requisitos por servicio que permite identificar de manera estructurada las obligaciones legales, las expectativas de los clientes y los estándares internos de la firma. Esta herramienta facilita la gestión integral de los servicios prestados por Godoy Córdoba Abogados S.A.S.

Tabla 9: *Requisitos por servicios. Fuente propia.*

Servicio	Requisito de Ley	Requisito del Cliente	Requisito de la Organización	Documento en el que se debe documentar	Recurso Requerido
Litigios	Código Sustantivo del Trabajo, Código General del Proceso, Normas procesales aplicables	Representación efectiva y estratégica en procesos judiciales	Brindar representación con enfoque en estrategia y cumplimiento normativo	Oferta, Expediente judicial	Abogados especializados en litigios
	Cumplimiento de términos procesales y normativas aplicables en cada jurisdicción	Gestión y seguimiento de litigios en diversas instancias	Garantizar una comunicación efectiva con los clientes	Estrategia de defensa e informes de seguimiento	Correo electrónico, Plataforma DOMO
	Ética profesional y deberes del abogado (Ley 1563 de 2012)	Confidencialidad y actualización constante sobre el estado del proceso	Cumplir con estándares éticos y de calidad en el ejercicio profesional	Código de ética y reglamento interno de trabajo	Capacitaciones en ética profesional
Auditorías y aseguramiento	Cumplimiento normativo en derecho laboral (Código Sustantivo del Trabajo)	Análisis detallado y recomendaciones para mitigar riesgos	Ofrecer diagnósticos detallados y alineados con la normativa vigente	Informe de auditoría, diagnóstico laborales	Equipo de auditoría, Plataforma ARCO
Asesorías	Normativa aplicable dependiendo el tipo de asesoría	Información clara y precisa, sin ambigüedades, con fundamentación jurídica.	Asegurar una asesoría actualizada y fundamentada en la ley	Contrato de servicios, Correos electrónicos, Expediente del cliente.	Abogados especializados dependiendo el tipo de asesoría, Plataforma LUCI
Capacitación y formación	Regulación sobre educación corporativa y formación profesional	Programas de capacitación adaptados a la empresa	Diseñar programas alineados con las necesidades del cliente	Material de apoyo y registros de formación	Abogados especializados en derecho laboral.

Además de la información contenida en la tabla, es fundamental que la firma implemente mecanismos de revisión y validación de los requisitos antes de aceptar la prestación de un servicio. Esto incluye la formalización de acuerdos a través de contratos de prestación de servicios o aceptaciones de oferta, la realización de reuniones iniciales con los clientes para definir expectativas claras y el registro de cada solicitudes en los sistemas de gestión legal LUCI, DOMO y ARCO. Asimismo, se establece un protocolo de comunicación con los clientes (Anexo K)

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios Se excluye este requisito dado que no aplica la planificación de diseño y desarrollo.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Si bien, actualmente, la firma no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) formalmente establecido, se propone no limitar su crecimiento, estructurando el cumplimiento del numeral 8.4 de la NTC ISO 9001:2015. Esto permitirá una gestión más eficiente de proveedores estratégicos, considerando que, en el desarrollo de su operación y su esperado crecimiento, podrían requerirse proveedores como auditores externos, consultores especializados en cumplimiento nor-

mativo, plataformas de gestión documental, servicios de ciberseguridad, capacitación y formación, mantenimiento de infraestructura, entre otros. Establecer un proceso de calificación y evaluación garantizará que estos proveedores cumplan con los estándares de calidad y confiabilidad requeridos por la firma. Para ello, se sugieren los siguientes anexos que estructuran el proceso de control y evaluación de proveedores:

- Procedimiento de calificación, selección y auditoría a proveedores: Documento que establece los criterios, responsabilidades y metodología para evaluar y seleccionar proveedores, asegurando que cumplan con los requisitos internos y mantengan altos estándares de calidad y cumplimiento (Anexo L).
- Formato de Inscripción de Proveedores: Instrumento para la recopilación de información clave sobre los proveedores, facilitando su identificación y clasificación (Anexo M. Formato de inscripción de proveedores).
- Guía de Requisitos para Proveedores: Documento que establece los estándares mínimos que deben cumplir los proveedores en cuanto a calidad, seguridad y normatividad (Anexo N. Guía de requisitos para proveedores).
- Calificación de Proveedores: Metodología utilizada para evaluar el desempeño de los proveedores en función de su cumplimiento con los requisitos establecidos (Anexo O. Calificación de proveedores).
- Listado de Proveedores Aprobados: Registro actualizado de los proveedores que han sido evaluados y aprobados para el suministro de insumos, materiales y servicios (Anexo P. Listado de proveedores).

8.5 Producción y provisión del servicio

Este numeral establece los requisitos para asegurar que la producción y prestación del servicio se realicen bajo condiciones controladas. En el contexto de Godoy Córdoba Abogados S.A.S., esto implica garantizar que los servicios jurídicos sean ejecutados de manera eficiente, con estándares de calidad definidos y en cumplimiento con los requisitos normativos y contractuales aplicables. Para ello, es fundamental establecer procedimientos claros, controlar la información documentada

y gestionar adecuadamente los recursos humanos y tecnológicos involucrados en la prestación del servicio.

- **Control de la producción y de la prestación del servicio:** Para garantizar la prestación de los servicios legales de manera controlada y conforme a los estándares de calidad, se propone tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Documentar y actualizar los procedimientos para la prestación de los servicios jurídicos, y el proceso comercial. (Anexo H. y Anexo I.)
- Definir claramente en los perfiles de cargo ya existentes en la firma, los roles y responsabilidades del personal en cada proceso, asegurando que los abogados y demás colaboradores cuenten con las competencias necesarias, para ello se propone en el Anexo Q. Instructivo de Perfil del cargo y en el Anexo R. Formato Perfil del cargo. (Tener en cuenta lo descrito en el numeral 7.2.2 de este documento, en el cual se abordan los roles y responsabilidades)
- Garantizar la disponibilidad de herramientas tecnológicas, bases de datos jurídicas y demás recursos necesarios para la correcta ejecución de los servicios. (Tener en cuenta lo descrito en el numeral 7.2.4 de este documento en el cual se abordan los recursos)
- Realizar revisiones periódicas de los expedientes jurídicos y demás entregables para asegurar la conformidad con los requisitos establecidos.
- Contar con mecanismos para gestionar modificaciones en la prestación del servicio, asegurando su adecuada comunicación y documentación. (Tener en cuenta Anexo E. Procedimiento de control de cambios)

- **Identificación y trazabilidad:** Para garantizar la trazabilidad de la información y la identificación de cada servicio prestado, se implementarán las siguientes acciones:

- Sistema de gestión documental: Todos los casos jurídicos serán registrados en un sistema de gestión documental que permita la identificación única de cada expediente y su trazabilidad. Cada servicio contará con un código único conformado por los siguientes elementos:

- Año: Se representará con los dos últimos dígitos del año en curso. Ejemplo: Para el año 2025 → 25
- Código del Servicio: Se asignará un código de dos letras en mayúscula según el tipo de servicio prestado. Algunos ejemplos de los servicios de la firma son:
 - ◇ AJ - Asesoría jurídica
 - ◇ LG - Litigios
 - ◇ CA – Capacitación empresarial
 - ◇ AU – Auditoría legal
 - ◇ NE – Negociación colectiva
 - ◇ CO – Consultoría en derecho laboral
- Número Secuencial: Se asignará un número de tres dígitos en orden consecutivo del 000 al 999 para cada servicio nuevo registrado dentro del año.

Cada código de servicio tendrá la siguiente estructura: Año - Código del Servicio - Número Secuencial. (Ejemplo caso número 122 del servicio de litigios del año 2025 su código sería 25-LG-122)

- Control de versiones: Se establecerán controles de versiones en documentos clave para evitar confusiones y garantizar que siempre se utilicen los formatos y procedimientos actualizados.
- **Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.** Godoy Córdoba reconoce la importancia de la información, documentación y demás recursos proporcionados por clientes y proveedores externos para la prestación de los servicios jurídicos. Por ello, la firma cuenta con:
- Acuerdo de Confidencialidad: para asegurar la protección y correcto uso de la información.
 - Almacenamiento Seguro: mediante un servidor exclusivo para el resguardo y gestión de la información proporcionada por cada cliente, garantizando su seguridad y disponibilidad.

- **Preservación.** Para garantizar la adecuada preservación de la información y los servicios jurídicos, la firma implementa los siguientes mecanismos:

- **Gestión de Contratos:** El contrato de inicio de servicio se envía por correo electrónico y debe ser firmado por ambas partes. Posteriormente, se almacena de forma segura en el servidor de la firma, asegurando su disponibilidad y protección contra modificaciones no autorizadas.
- **Registro y Seguimiento de Consultas:** Las consultas de los clientes deben solicitarse a través del correo electrónico del asociado correspondiente. Dichas consultas deben ser registradas en el sistema LUCY, junto con su respectivo soporte documental, permitiendo trazabilidad y control sobre las respuestas brindadas.

Adicionalmente se sugiere incluir lo siguiente:

- Establecer un protocolo de respaldo periódico de la información almacenada, con copias de seguridad automatizadas para prevenir la pérdida de datos en caso de fallos técnicos o ciberataques. Definir niveles de acceso a la información para asegurar que solo el personal autorizado pueda visualizar o modificar documentos sensibles, reforzando la protección de la información de los clientes.(Anexo S. Procedimiento de respaldo y protección de información y Anexo T. Formato Checklist de Verificación de Accesos)

- **Actividades posteriores a la entrega**

Una vez prestado el servicio jurídico, Godoy Córdoba Abogados S.A.S. garantiza su seguimiento mediante encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los clientes sobre el servicio recibido. Activamente se garantiza la conservación de los expedientes jurídicos en el servidor, durante el tiempo estipulado por la normativa vigente.

Se recomienda implementar un plan de acompañamiento posventa para los servicios prestados, con el objetivo de fortalecer la relación con el cliente y atender posibles necesidades adicionales. Para ello, sugerimos las siguientes acciones:

- Agendar una reunión breve con el cliente para identificar si surgieron inquietudes o dudas relacionadas con el servicio recibido.

- Enviar boletines trimestrales que incluyan actualizaciones relevantes sobre cambios recientes en la legislación laboral.
- Establecer tarifas preferenciales para clientes recurrentes al contratar nuevos servicios, como parte de un programa de fidelización.

8.6 Liberación de productos y servicios

Para garantizar la adecuada liberación de los servicios jurídicos, se propone establecer el siguiente flujo de actividades:

■ 1. Definición de criterios de aprobación

La liberación de los servicios debe basarse en criterios específicos que aseguren su calidad y conformidad con la normativa vigente. Para ello, es fundamental:

- Verificar que los conceptos jurídicos, documentos y asesorías cumplan con el marco legal aplicable.
- Garantizar que los informes y conceptos legales sean claros, precisos y debidamente fundamentados.
- Asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de servicios.
- Evaluar la satisfacción del cliente mediante mecanismos de retroalimentación

■ 2. Evidencia documentada

Para respaldar la correcta liberación de los servicios, se deben mantener registros clave, tales como:

- Formatos de revisión y aprobación de documentos jurídicos previos a su entrega (Anexo U. Revisión y aprobación de documentos).
- Actas de revisión de casos y estrategias legales, con la validación de abogados responsables.
- Correos electrónicos o sistemas internos que documenten el seguimiento y las decisiones tomadas en cada caso.

- Encuestas de satisfacción, que reflejen la percepción del cliente sobre el servicio recibido (Anexo V. Encuesta de satisfacción).

■ 3. Responsabilidad en la liberación

En Godoy, la liberación de los servicios jurídicos es responsabilidad de distintos niveles dentro de la organización, según la naturaleza del caso:

- Abogados líderes o especialistas, quienes deben revisar y aprobar conceptos y estrategias legales antes de su presentación al cliente.
- Oficial de cumplimiento, en caso de contar con un sistema interno de control de calidad en los servicios prestados.
- Socios, cuando se trate de casos estratégicos o de alto impacto.

Es fundamental que estos roles y responsabilidades estén claramente definidos en los procedimientos internos de la empresa.

■ 4. Trazabilidad

Para garantizar la trazabilidad en la liberación de los servicios jurídicos, se recomienda la implementación de herramientas que permitan un control efectivo, tales como:

- Sistemas de gestión documental, que almacenen y controlen versiones de los documentos generados.
- Plataformas de gestión de casos, que permitan registrar cada etapa del servicio y su correspondiente validación.

El adecuado control y registro de estos procesos facilita la realización de auditorías internas y permite demostrar el cumplimiento de la norma ante clientes y entes reguladores.

8.7 Control de las salidas no conformes

Este numeral exige que la organización controle los productos o servicios que no cumplen con los requisitos para evitar su entrega o uso no intencionado. En el contexto de una firma de abogados, esto se traduce en la detección, control y corrección de errores en la prestación del servicio jurídico, asegurando la satisfacción del cliente y el cumplimiento normativo.

Para dar cumplimiento a este numeral, la firma deberá implementar los siguientes mecanismos:

- **Identificación y Registro de No Conformidades:** Definir qué se considera una no conformidad dentro de los servicios jurídicos, incluyendo errores en conceptos legales, incumplimiento de plazos, entrega de documentos con información incorrecta o deficiente, entre otros.

Implementar un formato de registro de no conformidades (Anexo W.), que incluya información sobre el caso, el tipo de error detectado, la fecha de detección, el responsable del servicio y las acciones correctivas aplicadas. Registrar todas las no conformidades en el sistema LUCY, asegurando trazabilidad y control.

- **Acciones Inmediatas para el Control del Servicio No Conforme:** Los abogados junior deberán someter sus conceptos y documentos a una revisión obligatoria por parte de un abogado con mayor experiencia antes de ser enviados al cliente.
- **Evaluación de Alternativas y Corrección:** Cuando un servicio no conforme haya sido entregado, se evaluará la mejor alternativa para corregir la situación, incluyendo:
 - Rectificación del documento entregado con una aclaración formal al cliente.
 - Emisión de conceptos o documentos adicionales en caso de información errónea o insuficiente.
 - Negociación con el cliente si el error ha generado impactos contractuales o financieros.
- **Análisis de Causas y Acciones Correctivas:** Para garantizar la mejora en la prestación de los servicios jurídicos, es fundamental realizar un análisis de causas raíz que permita identificar los factores que originaron las no conformidades y definir medidas que eviten su recurrencia. Además, se establecerán plan de capacitaciones, áreas de capacitación y formación dirigidas al equipo jurídico, con el objetivo de minimizar errores y fortalecer sus competencias técnicas y normativas.

9.2.6. *Numeral 9. Evaluación del desempeño*

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Generalidades

Para el cumplimiento de este número, se sugiere:

- Definir indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar la eficacia del SGC, alineados con los objetivos estratégicos de la organización (Anexo J. Ficha técnica de indicador).

Litigios: Tasa de éxito en procesos judiciales y tiempo promedio de respuesta a requerimientos judiciales.

Asesorías: Tiempo de entrega de concepto jurídico y cumplimiento del tiempo pactado.

Auditorías laborales: Clientes con plan de acción activo tras auditoría, entrega de informe en tiempo pactado.

Formaciones: Cumplimiento del cronograma de formación

- Establecer un procedimiento de Monitoreo y Medición del Desempeño documentando qué procesos serán evaluados.(Anexo X. Monitoreo y Medición del Desempeño).
- Implementar reuniones de seguimiento periódicas para revisar los resultados de medición y tomar decisiones basadas en datos.
- Utilizar herramientas como cuadros de mando, tableros de indicadores o software de gestión de calidad para consolidar y analizar la información de desempeño.

Satisfacción del cliente

La percepción del cliente debe ser monitoreada respecto al cumplimiento de sus requisitos, a través de métodos adecuados, por lo que se propone:

- Diseñar y aplicar encuestas de satisfacción del cliente en intervalos regulares, enfocadas en calidad del servicio, tiempos de respuesta y cumplimiento de expectativas (Anexo V. Encuesta de satisfacción).
- Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos, asegurando la captura y análisis de la retroalimentación del cliente. (Anexo Y. Manejo de quejas y reclamos) (Anexo Z. Atención de quejas y reclamos).
- Analizar la satisfacción del cliente mediante reuniones de revisión con las áreas clave de la organización.

- Aplicar indicadores de satisfacción, como el Net Promoter Score (NPS) y el Customer Satisfaction Index (CSI), para medir y comparar resultados a lo largo del tiempo.
- Establecer acciones correctivas y de mejora con base en los resultados obtenidos (Anexo W).

Análisis y Evaluación

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información obtenida del seguimiento y la medición, garantizando su uso para evaluar el desempeño del SGC y la mejora continua, por lo que se propone:

- Realizar análisis de tendencias con base en los datos de medición obtenidos, utilizando herramientas como gráficos de control y análisis estadístico.
- Implementar reuniones trimestrales de análisis de desempeño para evaluar la información recopilada y tomar decisiones estratégicas.
- Aplicar metodologías como el Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para interpretar datos y definir planes de mejora.
- Utilizar software de Business Intelligence (BI) o plataformas de análisis de datos para consolidar, visualizar y extraer conclusiones significativas.
- Integrar la información obtenida en la Revisión por la Alta Dirección, asegurando su alineación con las estrategias de la organización.

9.2 Auditoría interna

Este numeral establece la necesidad de que la organización realice auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumple con los requisitos establecidos y se implementa de manera eficaz. Para ello, se propone documentar un programa de auditoría basado en la criticidad de los procesos, los hallazgos de auditorías previas y las necesidades estratégicas de la organización. En dicho documento se deben establecer criterios, alcance, frecuencia y metodologías que permitan evaluar de manera objetiva el desempeño del SGC, garantizando la mejora continua y el cumplimiento normativo. (Anexo AA. Plan de auditoría, Anexo AB. Programa de auditoría, Anexo AC. Lista de Verificación de Auditoría y Anexo

AD. Informe de Auditoría)

La tabla 10 propuesta en este documento es una guía para estructurar y gestionar el proceso de auditoría dentro de Godoy Córdoba Abogados S.A.S.. En ella se detallan las acciones necesarias para planificar, ejecutar, documentar y hacer seguimiento a las auditorías internas, alineando cada actividad con los requisitos de la ISO 9001:2015 y las directrices de la ISO 19011:2018. A través de esta herramienta, la firma podrá garantizar que las auditorías se realicen de manera sistemática, con auditores capacitados y con un enfoque basado en riesgos, permitiendo identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad en la prestación de sus servicios legales.

Tabla 10: *Programa de Auditoría Interna. Fuente propia*

Acción Propuesta	Descripción de la Acción	Responsable	Frecuencia	Producto
Definir un Programa de Auditoría Interna	Establecer un documento que estructure la planificación y ejecución de auditorías internas en la firma.	Oficial de cumplimiento Alta Dirección	Anual	Plan de Auditoría Interna
Planificar auditorías internas según criticidad de procesos	Determinar la frecuencia y alcance de las auditorías con base en los procesos más críticos y los hallazgos previos.	Oficial de cumplimiento	Anual	Cronograma de Auditoría
Designación y capacitación de auditores internos	Seleccionar y formar personal competente para llevar a cabo auditorías conforme a la norma ISO 19011.	Oficial de cumplimiento Talento humano	Anual	Registro de Capacitaciones Manual de Auditor Interno
Elaboración de listas de verificación adaptadas a los procesos de la firma	Crear listas de chequeo personalizadas que permitan evaluar el cumplimiento de cada proceso dentro del SGC.	Auditor Interno Oficial de cumplimiento	Anual	Listas de Verificación de Procesos
Ejecución de auditorías internas según el programa establecido	Realizar auditorías siguiendo el plan definido, recopilando evidencia y evaluando el cumplimiento del SGC.	Auditor Interno	Según programa definido	Informe de Auditoría
Registro de hallazgos y oportunidades de mejora	Documentar cualquier no conformidad o área de mejora identificada durante la auditoría.	Auditor Interno Oficial de cumplimiento	Durante la auditoría	Registro de Hallazgos y No Conformidades
Implementación de acciones correctivas y preventivas	Desarrollar e implementar planes de acción para corregir no conformidades y prevenir su recurrencia.	Responsables de cada área auditada	Según hallazgos identificados	Plan de mejora
Seguimiento y verificación de la implementación de mejoras	Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas y su impacto en la mejora del SGC.	Oficial de cumplimiento	Trimestral	Informe de Seguimiento de Auditoría
Revisión de resultados en reuniones de dirección	Presentar los resultados de las auditorías a la Alta Dirección para la toma de decisiones y mejora continua.	Alta Dirección Oficial de cumplimiento	Semestral	Actas de Revisión por la Dirección

9.3 Revisión por la dirección

Se propone un procedimiento, el cual establece el marco para la revisión sistemática del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por parte de la alta dirección de Godoy Córdoba Abogados S.A.S., garantizando su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con los objetivos estratégicos de la organización. En cumplimiento con el numeral 9.3 de la NTC ISO 9001:2015, esta revisión se realiza a intervalos planificados y considera información clave que permite la toma de decisiones fundamentadas para la mejora continua del sistema (Anexo AE. Procedimiento de revisión por la alta dirección).

En términos generales se propone establecer:

Entradas de la Revisión por la Alta Dirección

- Resultados de auditorías internas y externas, incluyendo inspecciones y seguimiento a acciones correctivas.
- Retroalimentación de clientes, analizando quejas, sugerencias y encuestas de satisfacción.
- Desempeño de los procesos, con base en indicadores clave de gestión y medición.
- Evaluación de proveedores externos, considerando calidad, cumplimiento de especificaciones y desempeño contractual.
- Estado de acciones correctivas y preventivas, derivadas de auditorías, inspecciones o reportes de no conformidades.
- Cumplimiento de la política y objetivos de calidad, verificando su pertinencia y eficacia.
- Cambios en requisitos legales y normativos, que puedan impactar el sistema de gestión.
- Necesidades de recursos, abarcando personal, infraestructura, tecnología y soporte financiero.
- Identificación de riesgos y oportunidades, con base en la evolución del entorno y las necesidades estratégicas de la organización.

Salidas de la Revisión por la Alta Dirección Como resultado de la revisión, se generan acciones y decisiones enfocadas en:

- Mejorar la eficacia del SGC, estableciendo ajustes en procesos y políticas internas.
- Actualizar la política y los objetivos de calidad, si se determina su necesidad.
- Implementar acciones correctivas y preventivas, para abordar desviaciones y oportunidades de mejora.
- Definir estrategias para optimizar la gestión de proveedores, asegurando su alineación con los estándares de la organización.
- Asignar recursos necesarios, asegurando la sostenibilidad y crecimiento del sistema.
- Reforzar el enfoque basado en riesgos, garantiza

9.2.7. Numeral 10. Mejora

La mejora es un elemento clave del Sistema de Gestión de la Calidad. Según el numeral 10 de la norma ISO 9001:2015, la organización debe demostrar su capacidad para mejorar de manera continua su sistema, garantizando la calidad en la prestación de sus servicios jurídicos y asegurando la satisfacción del cliente. Para ello, se establecen mecanismos para identificar oportunidades de mejora, corregir no conformidades y fomentar una cultura de aprendizaje y optimización de procesos.

Godoy Córdoba Abogados S.A.S. debe establecer una cultura de mejora continua basada en:

- La retroalimentación de clientes y partes interesadas.
- El análisis de desempeño del sistema y de la calidad del servicio.
- La identificación y eliminación de causas de errores recurrentes.
- La identificación y eliminación de causas de errores recurrentes.
- Definir y monitorear indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir la rapidez y efectividad de los abogados en la prestación del servicio.

Para gestionar de manera efectiva las no conformidades y establecer acciones correctivas, la firma debe:

- Detectar y registrar las No Conformidades: identificar y documentarán todas las no conformidades en un Registro de No Conformidades (Anexo W.), Manteniendo el control mediante la herramienta LUCY, asegurando el seguimiento de cada caso.
- Análisis de Causas y Definición de Acciones Correctivas: identificar la causa raíz de cada No conformidad puede ser mediante los 5 ¿Por qué? o Diagrama de Ishikawa, con el propósito de establecer las acciones correctivas. Adicionalmente se recomienda establecer capacitaciones periódicas sobre buenas prácticas en la redacción y argumentación jurídica para minimizar errores en la prestación del servicio.
- Implementación y Seguimiento de Acciones Correctivas: Una vez definidas, las acciones correctivas serán registradas y ejecutadas por el responsable asignado dentro del plazo establecido. Dichas acciones se verificarán mediante auditorías internas y reuniones de seguimiento.
- Verificación de la Eficacia de las Acciones Correctivas: medir la efectividad de las acciones correctivas mediante indicadores de desempeño, como la reducción de no conformidades en un período determinado y realizar revisiones periódicas para evaluar si las soluciones implementadas han sido eficaces o si se requiere algún ajuste adicional.

Finalmente para garantizar una mejora continua en la calidad del servicio jurídico, Godoy Córdoba Abogados S.A.S. se deben establecer:

- Indicadores de Desempeño: como tiempos de respuesta en la asesoría legal, nivel de satisfacción del cliente y reducción de errores en documentos. El seguimiento y análisis podrá ser a través de la herramienta LUCY.
- Revisión Periódica de Procesos: Realizar reuniones de análisis de tendencias y oportunidades de mejora, con base en auditorías y retroalimentación de clientes.
- Gestión del Conocimiento y Capacitación: promover programas de formación continua para el equipo de abogados, enfocándose en nuevas normativas, jurisprudencia y herramientas digitales para la gestión del conocimiento.

- Innovación en la Prestación del Servicio: evaluar el uso de tecnologías para optimizar la gestión documental y la comunicación con los clientes y explorar mejoras en la metodología de trabajo, incluyendo la digitalización de procesos internos y la automatización de tareas repetitivas.

Conclusiones y Recomendaciones

10.1. Conclusiones

- La estructuración de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 para Godoy Córdoba Abogados S.A.S. representa una herramienta estratégica para garantizar la eficiencia operativa, la estandarización de procesos y la sostenibilidad en un entorno jurídico altamente competitivo y regulado. Su implementación no solo responde a exigencias del entorno externo, sino también a la necesidad interna de fortalecer la trazabilidad, la coherencia del servicio y la satisfacción del cliente.
- A partir del diagnóstico realizado, se evidenció que la firma presenta fortalezas importantes como el uso de herramientas tecnológicas, la especialización jurídica de su equipo y un enfoque proactivo hacia la mejora. Sin embargo, se identificaron oportunidades relevantes de mejora relacionadas con el control documental, la gestión de riesgos, la trazabilidad del servicio y el tratamiento estructurado de no conformidades.
- El enfoque por procesos adoptado en el diseño del SGC permitió una visualización sistémica de las interacciones entre áreas clave como gestión jurídica, dirección estratégica, gestión humana y comercial, entre otras. Esta visión integral favorece la alineación entre las actividades operativas y los objetivos estratégicos de la firma, contribuyendo así a una gestión más coherente y orientada a resultados.
- La definición de procedimientos, la caracterización de procesos y el desarrollo de herramientas como el normograma, la matriz CLIO, el mapa de partes interesadas y el programa de

auditoría interna, permiten establecer mecanismos de control y evaluación alineados con los principios de calidad, prevención y mejora continua exigidos por la norma.

- Finalmente, se concluye que la implementación del SGC no debe entenderse únicamente como un requisito técnico o normativo, sino como un proceso organizacional que involucra el cambio cultural hacia la excelencia, la participación activa de todos los niveles jerárquicos, y el compromiso sostenido con la mejora continua como pilar para la diferenciación y el posicionamiento de la firma en el mercado jurídico nacional e internacional.

10.2. Recomendaciones

- Para cumplir satisfactoriamente con la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Godoy SAS, se sugiere la contratación o capacitación del personal clave encargado de estructurar y liderar el proyecto, así mismo, se sugiere establecer reunión con la alta dirección proyectando la sostenibilidad y crecimiento de la empresa; esto es posible, a través de información clave del sector, como partes interesadas, costos de la mala calidad, proyección y sostenibilidad, de tal forma, se establecen los recursos y plan de trabajo necesario para su puesta marcha y resolución efectiva.
- Se recomienda consolidar un sistema robusto de gestión documental que contemple la identificación única de cada servicio jurídico, la trazabilidad de la información, el control de versiones y el almacenamiento seguro de los registros. Esto no solo facilitará el acceso oportuno a la información, sino que permitirá garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, conforme a los requisitos del numeral 7.5 de la ISO 9001:2015.
- Es prioritario institucionalizar el tratamiento de no conformidades mediante la aplicación sistemática de metodologías de análisis de causa raíz, la asignación de responsables para su resolución, y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas. Esta práctica contribuirá al fortalecimiento del ciclo de mejora continua y permitirá reducir significativamente la recurrencia de errores en la prestación del servicio jurídico.
- Se sugiere implementar un sistema de indicadores de desempeño enfocado en la medición de aspectos críticos del servicio como tiempos de respuesta, nivel de satisfacción del cliente,

frecuencia de no conformidades y efectividad de acciones preventivas. Estos indicadores deben ser monitoreados y analizados periódicamente como insumo para la toma de decisiones estratégicas y operativas.

- Es recomendable establecer un programa estructurado de auditoría interna, basado en criterios de objetividad, independencia y enfoque por procesos. Las auditorías deben convertirse en una herramienta de aprendizaje organizacional que facilite la detección temprana de desviaciones, así como la identificación de buenas prácticas que puedan ser replicadas y estandarizadas.
- Se propone consolidar una cultura organizacional orientada a la calidad y a la mejora continua, promoviendo la participación activa de todo el personal en la identificación de oportunidades de mejora, la gestión de riesgos, y la innovación en la prestación del servicio. Para ello, será clave implementar procesos formativos permanentes que fortalezcan las competencias técnicas y gerenciales del talento humano.
- Finalmente, se recomienda que la Alta Dirección asuma un rol protagónico en el liderazgo del SGC, demostrando compromiso mediante el seguimiento a los resultados del sistema, la asignación de recursos adecuados y la comunicación clara de la política y los objetivos de calidad. Su participación activa será fundamental para consolidar un sistema de gestión sólido, sostenible y alineado con la estrategia de crecimiento de la firma.

Referencias

- Arteaga, P. (2023). *Prestación de servicios legales: entender y liderar el cambio*. LexLatin. Descargado de <https://lexlatin.com/opinion/prestacion-servicios-legales-entender-liderar-cambio>
- BCN. (2024). *La sociedad, el derecho y el pensamiento político*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Descargado de https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221,3/45670
- Chapman, A. (2004). *Análisis dofa y análisis pest*. nf. Descargado de <http://www.degerencia.com/articulos.php>.
- Congreso de la República, C. (1951). *Código sustantivo del trabajo*. Descargado de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewdocument.asp?ruta=codigo/30019323>
- Congreso de la República, C. (2012). *Ley 1562 de 2012*. Descargado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Cubillos, M. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Universidad de la Salle*.
- DNP. (2024). *Dirección de desarrollo social*. Departamento Nacional de Planeación. Descargado de <https://www.dnp.gov.co/LaEntidad/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-desarrollo-social/Paginas/seguridad-social-integral.aspx>
- Ecoleyes. (2016). *Diccionario juridico colombiano*. Ecoleyes Cusguen Lawyers.
- EY, C. (2024). *Estudio expectativas empresariales julio 2024*. EY. Des-

- cargado de [https://www.ey.com/es/cl/news/2024/07/estudio – expectativas – empresariales – julio – 2024](https://www.ey.com/es/cl/news/2024/07/estudio-expectativas-empresariales-julio-2024)
- Galeano, A. J. D. (2023). *Formular la implementación de un sgc basado en la norma iso 9001:2015 para la empresa asesores calidad total*. Universidad Piloto de Colombia.
- Godoy Córdoba Abogados, S. (2024a). *Presentacion comercial godoy córdoba abogados s.a.s.* Godoy Córdoba Abogados S.A.S.
- Godoy Córdoba Abogados, S. (2024b). *Servicios colombia*. Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Descargado de <https://godoycordoba.com/servicios/>
- Godoy Córdoba Abogados, S. (2024c). *¿quiénes somos?* Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Descargado de <https://godoycordoba.com/quienes-somos/>
- ISO, I. O. f. S. (2015a). *Ntc-iso 9000 sistema de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario*. International Organization for Standardization.
- ISO, I. O. f. S. (2015b). *Ntc-iso 9001 sistema de gestión de la calidad. requisitos*. International Organization for Standardization.
- Matsunaga, M. (2024). *El futuro del derecho laboral*. KPMG. Descargado de <https://kpmg.com/co/es/home/insights/2024/03/el-futuro-del-derecho-laboral.html>
- Ministerio del Trabajo, C. (2024). *Glosario laboral*. Ministerio del Trabajo. Descargado de <https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>
- Montañez, P. I. M., Moreno, P. P. A., y Restrepo, B. B. (2018). *Proyecto de planificación y estructuración del sgc ntc iso 9001:2015 para la firma forero medina abogados asociados*. Universidad Santo Tomas.
- NQA. (2024). *Certificación iso en el sector legal y jurídico*. Autor. Descargado de <https://www.nqa.com/es-co/certification/sectors/legal>
- Ochoa, C., Gutiérrez, C., y Romero, P. (2021). *Dirección y estructuración del sistema de gestión de calidad para el grupo prisma ingeniería sas*. Universidad Santo Tomas.
- PwC. (2024). *¿qué quieren realmente los clientes?*. PricewaterhouseCoopers. Descargado de <https://www.pwc.com/co/es/pwc-insights/clientes-realmente-quieren.html>
- Rincón, R. D. (2002). *Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad*

basado en la norma iso 9001. *Revista Universidad EAFIT*.

Vita, L. (2023). *El mercado de servicios legales en colombia es el más penetrado por firmas internacionales*. Asuntos Legales. Descargado de <https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/el-mercado-de-servicios-legales-en-colombia-es-el-mas-penetrado-por-firmas-internacionales-3255229>

Anexos

Anexo A. Caracterización de procesos

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN JURIDICA		
LÍDER DEL PROCESO		SOCIOS		
OBJETIVO		Proporcionar un servicio legal y eficaz, asegurando el cumplimiento de las expectativas del cliente con respecto a la asesoría legal y del litigio logrando ser eficiente y previniendo riesgos para el cliente.		
PROVEEDORES	IN	ACTIVIDADES	OUT	CLIENTE
Comercial Socios	Empresa Cliente	Asignar el equipo legal	Contrato/Carta de bienvenida	Empresa
Comercial	Reunión	Elaboración estrategia legal	Estrategia Legal	Empresa
Gestión Jurídica	Plan de estrategia/Legal	Ejecutar la estrategia legal	Concepto(Informe-Acta)	Empresa
Gestión Jurídica	Reunion cliente. Concepto (Informe-Acta)	Emitir de acuerdo al servicio contratado	Documento Oficial	Empresa
Cliente Comercial	Encuesta de satisfacción	Evaluar la satisfacción del cliente	Resultados de la satisfacción	Proceso Interno del proceso
Proceso Interno del proceso	Tiempos (Contractuales). Resultados de satisfacción	Evaluar la satisfacción del cliente	Indicadores de desempeño	Proceso Interno del proceso
Proceso Interno del proceso	Indicador de desempeño	Implementar CAPA	Plan de mejora	Proceso Interno del proceso

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMERCIAL		
LIDER DEL PROCESO		GERENTE COMERCIAL		
OBJETIVO		Analizar y detallar las actividades, procedimientos y estrategias que permiten a la firma atraer, gestionar y retener clientes, así como posicionarse en el mercado legal. Esta caracterización debe ofrecer una visión clara de cómo la firma opera en el ámbito comercial		
PROVEEDORES	IN	ACTIVIDADES	OUT	CLIENTE
Cientes/socios	Oferta de servicio	estudio de la solicitud para la elaboracion de la cotizacion	cotizacion	cliente
Socios	cursos y talleres actualización laboral	promoción y difusión de los cursos hacia los clientes	Matriz de asistencias a los cursos	cliente
Coordinadora de inteligencia de negocios	Elaboracion de encuesta de servicios	envio de encuestas de servicios	resultados de la encuesta de servicio	cliente
clientes/gestion juridica	resultados de la encuesta del servicio	estudio de analidad de la encuesta de servicio	Oportunidades de mejora. Indicadores de desempeño	socio
Proceso Interno	Indicador de desempeño	Implementar CAPA	Plan de mejora	Proceso Interno del proceso

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIRECCION		
LIDER DEL PROCESO		SOCIO-GERENTE GENERAL		
OBJETIVO		garantizar que la firma sea competitiva, sostenible y eficiente, proporcionando un servicio legal de alta calidad, al mismo tiempo que se asegura un ambiente de trabajo productivo y éticamente responsable..		
PROVEEDORES	IN	ACTIVIDADES	OUT	CLIENTE
Administrativo y Financiero	Reportes financieros, Reportes administrativos	Aprobacion de presupuestos para las diferentes areas de la firma	Correo con aprobaciones presupuestales	Gerencias de cada area
Tecnologia	Informacion sobre los proyectos que se estan implementando	Supervision de la implementacion correcta del proyecto	encuestas sobre la satisfaccion de los proyectos de tecnologias	Colaboradores de la firma
Gestion Judicial	Reportes sobre: oportunidad de atencion al servicio, litigios y cambios de mensualidades	Analizar informacion con los socios de cada unidad	Elaboracion de Planes de accion para mejorar estas cifras	gestion judicial
Recursos Humanos	Evaluaciones de desempeño de los equipos	Determinar los ajustes salariales en los casos que aplique	OTRO SI con los ajuste salariales	Recursos Humanos
Gerencias de areas	Solicitudes de aprobacion de nuevos recursos	analizar informacion y presupuesto	Aprobacion o no aprobacion de dichos recursos	Gerencias de cada area
Comercial	Indicadores de satisfaccion de clientes, salidas e ingresos de nuevos clientes	Aprobar estrategias y presupuestos que impulsen el crecimiento de la	estrategias de crecimiento	Comercial/clientes

 		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTION HUMANA		
LÍDER DEL PROCESO		GERENTE DE RECURSOS HUMANOS		
OBJETIVO		Gestionar de manera eficiente el talento humano, desarrollando estrategias que favorezcan la productividad, el bienestar y la satisfacción de los empleados, al mismo tiempo que se asegura el cumplimiento de normativas legales y éticas en el ámbito jurídico.		
PROVEEDORES	IN	ACTIVIDADES	OUT	CLIENTE
Gerencias de areas	Necesidades de contratacion	Publicación de vacantes, entrevistas, pruebas de habilidades y selección de candidatos	Contratacion de nuevos colaboradores	Departamentos Internos
Servicios externos	empresas de estudio de seguridad, capacitacion, salud ocupacional	Analizar las cotizaciones y coordinar el desarrollo correcto con los proveedores	prestacion correcta de estos servicios	Proceso interno
Instituciones educativas	Informacion sobre estudiantes de derecho laboral que deseen realizar sus practicas en la firma	contacto y contratacion	contrato laboral como SUMMER	Gestion Judicial
Proceso interno	evaluaciones de desempeño de las diferentes areas	acompañamiento en la retroalimentacion de las evaluaciones de desempeño	documento formal con los compromisos de mejora de los colaboradores	Colaboradores de la firma
Proceso interno	elaboracion de encuestas de clima organizacional	Promoción de actividades que fomenten un buen ambiente laboral y bienestar de los empleados	Actividades que generen satisfaccion	Colaboradores de la firma

 		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GERENCIA FINANCIERA		
LÍDER DEL PROCESO		GERENTE FINANCIERO		
OBJETIVO		Gestionar y optimizar los recursos financieros de la firma, asegurando la correcta asignación y control de los costos y flujos relacionados con los procesos legales, con el fin de maximizar la rentabilidad, garantizar la transparencia financiera y apoyar la toma de decisiones estratégicas		
PROVEEDORES	IN	ACTIVIDADES	OUT	CLIENTE
Gestion Juridica	Liquidacion de los servicios juridicos	Elaboracion de pre-facturas y facturas	Envio de las las facturas al cliente	Cliente
Proceso interno	Facturas pendiente de pago	gestion de cobranza a los clientes	Recepción y verificación de los pagos	Proceso interno
Proveedor contable	Sistema contable	Evaluación del sistema contable mediante pruebas.	cargue de la informacion contable	Area contable
Proceso interno	Gerente tributario de la firma	asesoria en temas tributarios y seguimientos de auditorias ante las entidades del estado	asesoria tributaria	Area contable
Proveedores externos	Cuentas de cobro	Pago de cuentas de cobro	Pago	Proveedor externo

	MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS	CÓDIGO
		FO-XX-000
		VERSIÓN 01
		PO-XX-000

SEVERIDAD	Nivel de severidad	Valor	Descripción
	Insignificante	1	No afecta la calidad del servicio ni la satisfacción del cliente. No hay impacto legal ni económico.
	Menor	2	Impacto leve en la eficiencia del servicio, con bajo riesgo legal o financiero. Se resuelve fácilmente.
	Moderado	3	Puede afectar la reputación o generar retrasos en la prestación del servicio. Riesgo legal o financiero moderado.
	Mayor	4	Afecta seriamente la calidad del servicio y la confianza del cliente. Riesgo significativo de sanciones legales o pérdidas económicas.
	Alto	5	Consecuencias graves, como demandas legales, sanciones económicas, pérdida de clientes clave o daño a la reputación de la empresa.
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Nivel de ocurrencia	Valor	Descripción
	Muy baja	1	La posibilidad de enfrentar un problema legal o incumplimiento es mínima. Existen controles internos efectivos y el equipo está altamente capacitado.
	Baja	2	Ocurren incidentes aislados, pero son detectados y corregidos oportunamente. Se cuenta con procesos bien estructurados y supervisados.
	Moderada	3	Se presentan problemas legales ocasionales debido a omisiones o errores en la gestión de casos o documentación.
	Alta	4	Problemas legales frecuentes, relacionados con incumplimientos normativos o fallos en la representación legal.
	Muy alta	5	Los incidentes legales son constantes, hay falta de control en los procesos y alta probabilidad de sanciones o demandas.
DETECTABILIDAD	Nivel de detección	Valor	Descripción
	Remota	5	No existen mecanismos para detectar errores en la gestión legal. Los riesgos pasan desapercibidos hasta que generan consecuencias graves.
	Baja	4	No hay procedimientos de revisión estructurados y los errores en los casos pueden no ser evidentes hasta que ya han causado impacto.
	Moderada	3	Se cuenta con procedimientos implementados pero no son realizados de manera confiable.
	Alta	2	Se cuenta con mecanismos de control y supervisión, como auditorías internas y revisión de expedientes, aunque con margen de error.
	Muy alta	1	Hay controles efectivos y automatizados que permiten la detección temprana de errores en los procesos legales, con personal capacitado para corregirlos a tiempo.

ESTIMACIÓN DEL RIESGO						
		SEVERIDAD				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Alto
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy alta	No crítico	Potencial	Potencial	Crítico	Crítico
	Alta	No crítico	Potencial	Potencial	Crítico	Crítico
	Moderada	No crítico	Potencial	Potencial	Crítico	Crítico
	Baja	No crítico	No crítico	Potencial	Potencial	Crítico
	Muy baja	No crítico	No crítico	No crítico	Potencial	Crítico

NIVEL DE RIESGO				
		ESTIMACIÓN DEL RIESGO		
		No crítico	Potencial	Crítico
DETECTABILIDAD	Remota	Bajo	Alto	Alto
	Baja	Bajo	Alto	Alto
	Moderada	Bajo	Medio	Alto
	Alta	Bajo	Medio	Alto
	Muy alta	Bajo	Medio	Medio

DETERMINACIÓN DEL NPR				
25	50	75	100	125
16	32	48	64	80
9	18	27	36	45
4	8	12	16	20
1	2	3	4	5

	GESTIÓN DE RIESGOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar y analizar los posibles riesgos y oportunidades de mejora en los procesos del sistema de gestión de calidad, mitigar su impacto y con base en el mismo trabajar en acciones para reducir sus consecuencias.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad.

3. RESPONSABILIDADES

Alta dirección

- Promover el pensamiento basado en riesgos.
- Garantizar que en los procesos se aborden los riesgos y oportunidades.

Oficial de cumplimiento

- Apoyar a los procesos en la identificación de los riesgos y oportunidades, en su análisis y evaluación del impacto.
- Generar las acciones de mejora que soliciten los dueños de proceso como resultado del proceso de análisis de riesgos y realizar los seguimientos establecidos.
- Participar del comité de riesgos y oportunidades, elaborando la matriz de análisis de riesgos con todos los aportes e ideas suministradas por los dueños de los procesos e integrantes del comité.
- Con los líderes del proceso, monitorear periódicamente la eficacia de las acciones de mejora con respecto al impacto del riesgo.

Líderes de área

- Identificar los riesgos y oportunidades que tiene su proceso, analizarlos y evaluar su impacto.
- Definir el manejo del riesgo mediante la toma de acciones de mejora y su incorporación en el proceso.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	GESTIÓN DE RIESGOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

4. DEFINICIONES

Análisis del riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel del riesgo (relación entre la probabilidad de que ocurra y las consecuencias que genere).

Fuente de riesgo: Elemento que sólo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo.

Gestión del riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Proceso sistemático para la evaluación, control, comunicación y revisión de los riesgos a la calidad del producto a través del ciclo de vida.

Identificación del riesgo: Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo. Esto incluye, identificar las fuentes de riesgo, los eventos, sus causas y sus consecuencias. Debe basarse en datos históricos, análisis teórico, opinión de expertos y las necesidades de las partes interesadas. También se considera como el uso sistemático de la información para identificar fuentes potenciales de daño (peligros) referentes a la pregunta de riesgo o la descripción del problema.

Oportunidades: Surgen como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de situaciones que permita a la organización atraer clientes, el desarrollo de nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también deben incluir la consideración de los riesgos asociados.

Pensamiento basado en riesgo: Consiste en tomar acciones preventivas frente a no conformidades potenciales. Lo anterior genera la base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de calidad para alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Probabilidad: Posibilidad de que algo suceda.

Riesgo: Incertidumbre de lograr lo esperado, puede ser positivo o negativo, por tanto, las consecuencias son inesperadas. Combinación de la probabilidad de ocurrencia del daño y la severidad de este.

5. GENERALIDADES O PRECAUCIONES

- La gestión del riesgo es una parte integral de los procesos de GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS y contribuye al logro demostrable de los objetivos y a la mejora del desempeño, cumplimiento de la política y sus objetivos, la gestión de proyectos, la eficiencia de las operaciones, la calidad del servicio, la salud y seguridad en el trabajo, la protección del medio ambiente, la conformidad legal y reglamentaria.
- Las organizaciones de todo tipo y tamaño enfrentan factores e influencias, internas y externas, que crean incertidumbre sobre si ellas lograrán o no sus objetivos, el efecto que esta incertidumbre tiene en los objetivos de una organización es el "riesgo".

	GESTIÓN DE RIESGOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- El análisis de riesgo representa el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad debido a que previene las afectaciones al sistema, permitiendo identificar de forma preventiva factores que se pueden mitigar mediante planes de acción, evitando así no conformidades, quejas y reclamos, rechazos, devoluciones, entre otros.
- En GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS el comité de gestión de riesgos está conformado por direccionamiento estratégico, gestión jurídica, comercial, sistemas, gestión humana y adm - financiero, así como personal involucrado en la identificación del riesgo.

6. PROCEDIMIENTO O CONTENIDO

6.1. CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO

- En el formato **FO-xx-000 “MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS”** el equipo de trabajo debe establecer los criterios de severidad, probabilidad de ocurrencia y detectabilidad en escala de 1 a 5, describiendo que implica cada nivel.
- Un ejemplo para usar se indica a continuación:

SEVERIDAD	Nivel de severidad	Valor	Descripción
	Insignificante	1	No afecta la calidad del servicio ni la satisfacción del cliente. No hay impacto legal ni económico.
	Menor	2	Impacto leve en la eficiencia del servicio, con bajo riesgo legal o financiero. Se resuelve fácilmente.
	Moderado	3	Puede afectar la reputación o generar retrasos en la prestación del servicio. Riesgo legal o financiero moderado.
	Mayor	4	Afecta seriamente la calidad del servicio y la confianza del cliente. Riesgo significativo de sanciones legales o pérdidas económicas.
	Alto	5	Consecuencias graves, como demandas legales, sanciones económicas, pérdida de clientes clave o daño a la reputación de la empresa.
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Nivel de ocurrencia	Valor	Descripción
	Muy baja	1	La posibilidad de enfrentar un problema legal o incumplimiento es mínima. Existen controles internos efectivos y el equipo está altamente capacitado.
	Baja	2	Ocurren incidentes aislados, pero son detectados y corregidos oportunamente. Se cuenta con procesos bien estructurados y supervisados.
	Moderada	3	Se presentan problemas legales ocasionales debido a omisiones o errores en la gestión de casos o documentación.
	Alta	4	Problemas legales frecuentes, relacionados con incumplimientos normativos o fallos en la representación legal.
	Muy alta	5	Los incidentes legales son constantes, hay falta de control en los procesos y alta probabilidad de sanciones o demandas.
DETECTABILIDAD	Nivel de detección	Valor	Descripción
	Remota	5	No existen mecanismos para detectar errores en la gestión legal. Los riesgos pasan desapercibidos hasta que generan consecuencias graves.
	Baja	4	No hay procedimientos de revisión estructurados y los errores en los casos pueden no ser evidentes hasta que ya han causado impacto.
	Moderada	3	Se cuenta con procedimientos implementados pero no son realizados de manera confiable.
	Alta	2	Se cuenta con mecanismos de control y supervisión, como auditorías internas y revisión de expedientes, aunque con margen de error.
	Muy alta	1	Hay controles efectivos y automatizados que permiten la detección temprana de errores en los procesos legales, con personal capacitado para corregirlos a tiempo.

6.2. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

- En el formato **FO-xx-000 “MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS”**, el equipo de trabajo debe enumerar los riesgos y definir cada etapa o subproceso a evaluar para la identificación de los peligros o fallas potenciales el equipo de trabajo debe contar con datos históricos, análisis teórico, opinión de expertos y las necesidades de las partes interesadas.
- De cada peligro o falla potencial debe establecerse el impacto que tendría sobre el resultado del proceso, de no existir efecto del peligro o falla potencial debe indicarse.
- Para identificar los riesgos pueden utilizarse técnicas como lluvia de ideas, los 5 por qué (realizando preguntas como: Qué puede fallar del proceso, por qué puede fallar), diagrama de Ishikawa, entre otras, se toma nota de las ideas, con el fin de unificarlas y registrarlas en la matriz de riesgo.

6.3. ESTIMACIÓN DEL RIESGO

	GESTIÓN DE RIESGOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- El objetivo es establecer una correlación entre el efecto de la falla potencial o severidad y la probabilidad de que este ocurra con el fin de valorar el riesgo.
- Para cada efecto se debe estimar un valor de acuerdo con la caracterización del riesgo para establecer la severidad del efecto sobre el resultado, el proceso o el servicio. Para justificar el valor seleccionado puede hacerse uso de herramientas estadísticas, tendencias de datos, impacto a las partes interesadas, indicadores de gestión de calidad, procedimientos del área, resultados de auditorías, entre otros.
- Luego de evaluar la severidad se debe seleccionar un valor para la probabilidad de ocurrencia, de acuerdo con la caracterización del riesgo, justificando el valor seleccionado mediante el control de parámetros de proceso, histórico de desviaciones o no conformidades, procedimientos, datos históricos, calificación de personal, entre otros.
- Los riesgos deben clasificarse como: “Crítico”, “Potencial” o “No crítico”, la estimación debe realizarse como se indica en la siguiente tabla:

ESTIMACIÓN DEL RIESGO						
		SEVERIDAD				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Alto
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy alta	No crítico	Potencial	Potencial	Crítico	Crítico
	Alta	No crítico	Potencial	Potencial	Crítico	Crítico
	Moderada	No crítico	Potencial	Potencial	Crítico	Crítico
	Baja	No crítico	No crítico	Potencial	Potencial	Crítico
	Muy baja	No crítico	No crítico	No crítico	Potencial	Crítico

6.4. NIVEL DEL RIESGO

- El objetivo es establecer una correlación entre la estimación del riesgo y su posibilidad de detección con el fin de establecer el nivel del riesgo.
- Para cada efecto se debe estimar un valor de acuerdo a la caracterización del riesgo para establecer la detectabilidad del riesgo justificando por qué se seleccionó dicho valor, para la selección del valor de detectabilidad se deben tener en cuenta experiencia en el proceso, revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad, entre otros.
- El nivel de riesgo debe clasificarse como: “Bajo”, “Medio” o “Alto”, la clasificación debe realizarse como se indica en la siguiente tabla:

	GESTIÓN DE RIESGOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

NIVEL DE RIESGO				
		ESTIMACIÓN DEL RIESGO		
		No crítico	Potencial	Crítico
DETECTABILIDAD	Remota	Bajo	Alto	Alto
	Baja	Bajo	Alto	Alto
	Moderada	Bajo	Medio	Alto
	Alta	Bajo	Medio	Alto
	Muy alta	Bajo	Medio	Medio

6.5. EVALUACIÓN DEL RIESGO

- Se debe generar un dictamen de acuerdo con el nivel del riesgo, los riesgos con nivel “Alto” deben ser rechazados y gestionados inmediatamente para mitigarlos, los riesgos de nivel “Medio” son rechazados y se debe evaluar la necesidad de su control a largo plazo y los riesgos de nivel “Bajo” son aceptados y no se requiere control sobre estos.

6.6. NÚMERO DE PRIORIDAD DE RIESGO

- Para calcular el número de prioridad de riesgo (NPR) se emplea la siguiente fórmula con los diferentes parámetros anteriormente mencionados Probabilidad de ocurrencia (O), Severidad (S), Detectabilidad (D), que pondremos a continuación:

$$NPR = Severidad (S) * Ocurrencia (O) * Detectabilidad (D)$$

Ya con la fórmula definida, con los tres parámetros, se pueden determinar varios valores de acuerdo con la siguiente escala.

DETERMINACIÓN DEL NPR				
25	50	75	100	125
16	32	48	64	80
9	18	27	36	45
4	8	12	16	20
1	2	3	4	5

6.7. CONTROL DEL RIESGO

- Para todos los riesgos que se hayan considerado “Rechazados” debe levantarse una desviación con lo establecido en el procedimiento **PO-xx-000 “MANEJO DE DESVIACIONES Y NO CONFORMIDADES”**, se debe evaluar la oportunidad de mejora y de ser necesario implementar las acciones correctivas o preventivas se debe mitigar o eliminar el riesgo.

6.8. SEGUIMIENTO

	GESTIÓN DE RIESGOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- En el caso de presentarse un resultado de la verificación “No conforme” se debe evaluar entre los responsables del análisis de riesgos como proceder para generar un resultado conforme y establecer nuevamente las acciones pertinentes, el responsable y una fecha de compromiso.

6.9. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

- En el **FO-xx-000 “MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS”**, se debe realizar la evaluación de la eficacia realizando nuevamente el análisis modal de fallos y efectos y verificando que todos los riesgos que inicialmente se caracterizaron como nivel “Alto”, presenten un nivel “Medio” o “Bajo” y su dictamen sea “Aceptado”.
- Se debe concluir en función de los resultados obtenidos de la gestión del riesgo indicando si existe o no un riesgo para el proceso. El personal que participe en el proceso de evaluación de la eficacia debe dejar constancia en que está de acuerdo con las conclusiones de la gestión del riesgo.

7. ANEXOS

- N/A

8. DOCUMENTOS APLICABLES

- PO-XX-000 MANEJO DE DESVIACIONES Y NO CONFORMIDADES.
- FO-XX-000 MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS.

9. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- NTC-ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	02-2025	Creación del documento

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Brindar orientación general sobre el Sistema de Gestión de Calidad y los Procedimientos Operacionales Estándares (POEs), con la finalidad de facilitar su implementación en la Godoy Córdoba Abogados SAS.

2. ALCANCE

Este manual tiene alcance en todas las áreas fundamentales que intervienen en la prestación de servicios en Godoy Córdoba Abogados SAS.

3. RESPONSABILIDADES

Alta dirección

- Garantizar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente los lineamientos definidos en el presente manual.

Oficial de cumplimiento

- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos definidos en el presente manual.

Líderes de área

- Orientar al personal a cargo en el cumplimiento y mantenimientos del SGC.
- Liderar a su equipo definiendo como objetivo la mejora continua.
- Verificar el cumplimiento de los lineamientos descritos en el presente manual.

Colaboradores

- Cumplir los lineamientos descritos en el presente manual.
- Reportar cualquier novedad que genere incumplimiento a los lineamientos definidos en el presente documento.

3. DEFINICIONES

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Acción Correctiva: Acción que elimina la causa de un evento adverso u otra situación no deseada, la cual debe ser tomada con el fin de prevenir la recurrencia del evento adverso.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial. Previene la ocurrencia del evento o incidente adverso.

Ambiente de trabajo: Todas las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Análisis: Examen profundo de los hechos o de los datos, sin importar su grado de importancia; los datos o hechos aislados no constituyen en sí una base completa para pasar a la acción o definir prioridades. Para lograr el efecto deseado, una acción exige una comprensión completa de las interrelaciones entre múltiples datos y hechos.

Auditado: Organización o persona que es auditada.

Auditor: Persona calificada para efectuar un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios del sistema de calidad de la organización.

Auditoría Interna o Auditoría de primera parte: Se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una organización.

Auditoría de segunda parte: se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. (Auditorías a proveedores)

Auditoría de tercera parte: se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos normativos (Entidades gubernamentales)

Calidad: Grado de cumplimiento de los requisitos.

Certificación: Actividad mediante la cual un organismo reconocido, independiente de las partes interesadas proporciona una garantía escrita de que un proceso o un servicio es conforme a las exigencias especificadas.

Cliente: Organización o persona que recibe un servicio, puede ser interno o externo, Ejemplos consumidor, usuario final, beneficiario, miembro.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Conformidad; Satisfacción del cumplimiento de un requisito que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente.

Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada, pueden tomar varios tipos de acciones reproceso o reclasificación.

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Criterios de aceptación: para un resultado analítico Indicadores predefinidos y documentados mediante los cuales un resultado se considera que está dentro de los límites o que excede los límites indicados en la especificación.

Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Distribución de documentos: Entrega de un documento aprobado a los funcionarios de la organización involucrados en las actividades descritas para su conocimiento y cumplimiento.

Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo procedimiento Operativo, instructivo de fabricación, rótulo o formato y su soporte puede ser papel, magnético o electrónico.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Relación entre el resultado y el objetivo.

Evaluación por la dirección: Evaluación regular, metódica y formalizada por la alta dirección del estado y de la adecuación del sistema de calidad en comparación con la política de calidad y los objetivos.

Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente para verificar que se respetan los criterios de auditoría.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.

Habilidades: Capacidad demostrada para poner en práctica conocimientos y know-how

Hallazgo de auditoría: Resultados de la evaluación de las evidencias de auditoría contra los criterios de auditoría.

Infraestructura: Sistema de las instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Listado maestro de documentos y registros: Documento en el cual se encuentran listados todos los documentos que hacen parte del Sistema de Calidad. Evidencia el número de versiones que tienen los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, la última fecha de actualización, la ubicación, el responsable, el proceso al cual pertenece, el acceso, la retención y la disposición.

Manual de Calidad: Un manual que describe los diferentes elementos del sistema de gestión de calidad para asegurar la calidad de los resultados de los ensayos generados por la compañía.

Mejora continua: Actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos

Objetivo de Calidad: Resultado esperado de la organización, en términos de calidad.

Organismo: Término utilizado para cualquier tipo de organización que puede poner en su lugar un sistema de gestión de calidad. Ejemplo compañía, corporación, firma, empresa, institución, asociación, etc.

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Parte interesada: Individuo o grupo de personas con interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos, clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, empresa etc.

Plan de Calidad: Documento que describe la manera en que el sistema de calidad se aplica a un servicio, proyecto o contrato específico. Es el resultado de la convergencia entre el sistema de gestión de calidad de la organización y los requisitos generales del cliente para un servicio, misión o proyecto específico.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad centrado en la definición de objetivos de calidad, operación y los medios necesarios para alcanzarlos.

Política de Calidad: Conjunto de directrices y objetivos generales de una empresa relativos a la calidad y que son formalmente expresados, establecidos y aprobados por la alta dirección.

Proceso: Conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

Proveedor: Organismo o persona que proporciona un producto o servicio. Ejemplos: productor, distribuidor, minorista, proveedor de servicios, puede ser interno o externo.

Requisito: Necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Puede haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, internos de la organización, reglamentarios y legales, entre otros

Revisión de la gestión: Una revisión formal y documentada de los indicadores clave del desempeño de un sistema de gestión de calidad realizada por la Alta Dirección, Es la evaluación formal efectuada por la alta Dirección de una organización que pretende verificar el estado y adecuación del sistema de calidad con relación a la política de calidad y a los nuevos objetivos que resultan del cambio permanente y la evaluación de las circunstancias en que se desenvuelve una empresa.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el nivel de cumplimiento de sus exigencias.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Una infraestructura apropiada, que abarca la estructura organizativa, los procedimientos, procesos y recursos, y las acciones sistemáticas necesarias y coordinadas para asegurar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface determinados requisitos de calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

4. GENERALIDADES

4.1. Introducción

El manual de calidad establecido en **GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS** relaciona todos los elementos que apoyan el proceso de prestación de servicios y el Sistema de Gestión de Calidad, como:

- Sistema de Gestión de Calidad

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- Documentación
- Personal
- Infraestructura
- Autoinspecciones
- Auditorías internas
- Auditorías a proveedores
- Desviaciones y no conformidades
- CAPAS
- Satisfacción del cliente
- Riesgos
- Control de cambios

4.2. Descripción de la empresa

Ubicación

La empresa se encuentra ubicada en: Avenida calle 82 no 10-33 piso 5.

Historia

Godoy Córdoba Abogados S.A.S. es una firma líder en Colombia en derecho laboral y seguridad social. Con una trayectoria sólida y reconocida en el mercado legal colombiano, con más de 35 años de historia, la firma se ha posicionado como un referente en la prestación de servicios legales de alta calidad, brindando soluciones integrales y estratégicas a sus clientes. La firma cuenta con aproximadamente 240 colaboradores y ofrece asesoramiento legal a empresas y organizaciones en diversos sectores económicos, ayudándoles a navegar y cumplir con las complejas regulaciones laborales y de seguridad social vigentes, con cobertura global a través de la sociedad con Litter y una amplia red de aliados internacionales de primer nivel.

Contexto interno

• Política de calidad

GODOY CÓRDOBA SAS se compromete a brindar servicios de alta calidad especializados en derecho laboral y seguridad social, garantizando el asesoramiento efectivo en los derechos y obligaciones del sector legal.

Nuestro compromiso en la atención y satisfacción del cliente promueve la mitigación de riesgos laborales, lo cual brinda una ventaja competitiva en el mercado nacional e internacional. El uso responsable de los recursos garantiza la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa, de modo que, promovemos prácticas laborales justas y responsables tanto dentro de nuestra firma como en la asesoría a nuestros clientes; por lo cual, mantenemos altos estándares profesionales en todos los aspectos de nuestra práctica, garantizando así la mejora continua y el cumplimiento normativo aplicable en el campo.

La política de calidad ha sido formalmente expresada y autorizada por la gerencia.

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

• Misión

En Godoy Córdoba Abogados S.A.S. brindamos asesoría legal altamente especializada en Derecho Laboral, Seguridad Social y áreas afines a nivel nacional e internacional mediante aliados, ofreciendo a nuestros clientes soluciones estratégicas que les permitan minimizar riesgos laborales, optimizar la gestión de su recurso humano y actuar eficazmente en la defensa de sus intereses. A través de un servicio de calidad y una cultura organizacional promovemos la innovación y la mejora continua, convirtiéndonos en aliados estratégicos para nuestros clientes.

• Visión

Para el 2030 aspiramos a ser reconocidos globalmente como un referente en la prestación de servicios legales de calidad, impactando positivamente en el bienestar de las organizaciones y sus colaboradores. Nuestro propósito no es solo minimizar riesgos laborales, sino también fomentar relaciones laborales más justas y sostenibles.

• Valores

Enfoque Colectivo: Encaminamos nuestros esfuerzos hacia una meta en común, con el propósito de cumplir los objetivos establecidos.

Excelencia: Nos preocupamos por tener los más altos niveles de compromiso, pasión y calidad en lo que hacemos.

Lealtad: Somos un equipo de personas con una actitud de profundo compromiso, cumplimos con los objetivos propuestos, incluso frente a circunstancias cambiantes o adversas.

Armonía: Buscamos mantener el equilibrio de los integrantes del equipo humano, estableciendo buenas relaciones interpersonales y una fluida comunicación efectiva.

5. FUNCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Este manual tiene como función describir el sistema de gestión de calidad de Godoy Córdoba Abogados S.A.S, la interacción entre los procesos internos para lograr el objetivo de prestar un servicio de alta calidad. Este Manual de Calidad sigue la estructura establecida en la NTC ISO 9001 de 2015 y la orientación determinada en ISO 10013 del 2021, para dejar por escrito parámetros que garantizan el cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

6. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Gerencia ha establecido como estrategia el **OR-XX-000 ORGANIGRAMA** con el fin de evidenciar la relación existente entre todos los colaboradores de la empresa, mediante el cual se logra identificar su interrelación con los cargos.

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Para la realización de las funciones y responsabilidades del personal dentro del proceso de calidad se cuenta con los perfiles de cargo, en los cuales se describen las actividades, y responsabilidades del cargo en el área. Así como la dependencia, los recursos, riesgos profesionales, competencias laborales, condiciones adicionales, nivel de educación y experiencia necesaria.

7. COMPROMISO GENERAL CON EL SISTEMA DE CALIDAD

En Godoy Córdoba Abogados S.A.S aplicará todos los procedimientos y documentos que conforman el sistema de Calidad descrito en este manual para garantizar la calidad de los servicios prestados. Para esto la alta dirección garantizará los recursos físicos de instalaciones y equipos, al igual que el personal necesario para permitir el cumplimiento y desarrollo de todas las actividades.

Es compromiso de todo el personal seguir los procedimientos administrativos, operativos, protocolos y especificaciones relacionadas en el sistema, que se verificarán mediante auditorías internas.

Dicha responsabilidad está encabezada por la alta dirección con la participación de todos los niveles de la compañía, incluyendo a los proveedores.

8. ALCANCE Y APLICABILIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad en Godoy Córdoba Abogados S.A.S está orientado a la prestación de servicios asociados a derecho laboral.

Este Manual de Calidad es un documento de referencia para guiar la acción de todas las áreas y procesos de la empresa. Su contenido proporciona la pauta para la auditoría y revisión periódica del SGC por la alta dirección, por los clientes o por terceras partes contratadas para certificar la vigencia de las disposiciones documentadas en él.

El Manual está concebido como un documento de primer nivel, en el cual se describen en forma general las políticas y los procesos organizacionales implicados, remitiendo a otros documentos de menor jerarquía para la consulta de los procedimientos detallados

9. CONTENIDO

9.1. Sistema de Gestión de Calidad

En **GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS** en la búsqueda por el mejoramiento continuo de sus procesos y satisfacción de sus clientes ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Para aplicar y mantener el mejoramiento continuo de sus procesos, la empresa establece los diferentes mecanismos descritos en la norma misma, como inspecciones, auditorías internas, manejo de acciones correctivas y aplicación de la gestión del riesgo, éste último, enfoque que trae esta versión 2015.

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Adicionalmente, este documento presenta la estructura de la documentación del Sistema de Gestión, las disposiciones generales para el control de los documentos y para el control de los registros. El Sistema de Gestión de Calidad se ha concebido como un conjunto de procesos que se encuentran documentados, que utilizan unos recursos, empoderando al personal, de responsabilidad y autoridad específica para sus operaciones.

La empresa ha identificado todos los procesos que se encuentran involucrados directamente con el Sistema de Gestión de Calidad, así como también la secuencia e interacción de estos y los recursos necesarios para su buen funcionamiento y mejoramiento continuo, cada uno de los procesos fue analizado para establecer criterios y mecanismos efectivos que sugieran acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos propuestos.

9.2. Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad

La alta dirección ha demostrado su liderazgo y compromiso con el total apoyo al proceso de implementación y desarrollo del Sistema de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Estableciendo la política de calidad y objetivos de calidad, los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando los requisitos del SGC en los procesos de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando la disponibilidad de recursos definidos por la misma Gerencia.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad satisfaciendo tanto los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios
- Implementando, desarrollando y manteniendo los mecanismos del sistema que aseguren el logro de los resultados previstos.
- Promoviendo la continua mejora del SGC desde las revisiones de la Dirección.
- Brindando el apoyo necesario a otros cargos de la organización desarrollando el ejercicio pleno de su liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

9.3. Planificación del sistema de gestión de calidad

Información documentada

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida de acuerdo con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad. Mediante el manual de calidad se evidencia de forma general la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad, como también la Misión y Visión de la empresa.

El objeto, alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad son descritos en la parte inicial de este manual. Cada sección del manual se refiere a cada uno de los procedimientos

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

documentados del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

El Sistema de Gestión de Calidad posee como documentos de guía y práctica:

- Un manual de calidad.
- Una declaración documentada de la política y objetivos de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos para mantenimiento del SGC y procedimientos técnicos.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

9.4. Creación y actualización de documentos

La firma ha establecido dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, un procedimiento para el manejo y control de los documentos tanto para documentos nuevos, como para documentos existentes que necesiten actualización.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son controlados de acuerdo con el procedimiento **PO-XX-000 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**. Este procedimiento define el proceso para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar, actualizar y aprobar los documentos.
- Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.
- Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles para el personal que los necesita.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Calidad establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos. Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación. El tratamiento de los registros de calidad queda definido en el **PO-XX-000 MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS**

9.5. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La firma ha considerado tener un procedimiento para abordar los Gestión de riesgos y oportunidades que puedan evidenciarse en el SGC, el **PO-XX-000 GESTIÓN DE RIESGOS** en el que se define lo siguiente:

- Asegurar que el sistema pueda lograr los resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseables.
- Lograr la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Las opciones para abordar riesgos y oportunidades pueden incluir:

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- Evitar riesgos.
- Asumir riesgos.
- Eliminar la fuente del riesgo.
- Cambiar la probabilidad o las consecuencias.
- Compartir o mantener riesgos.

9.6. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Se han enmarcado dentro de cada uno de los procesos objetivos de calidad con el fin de dar cumplimiento.

La Política de Calidad se despliega en Objetivos de Calidad coherentes y se establece la forma de medirlos y controlarlos. Las Direcciones se aseguran de que los mismos tengan en cuenta los requisitos aplicables, se comuniquen a toda la organización.

Los siguientes son los objetivos de calidad:

- Buscar la mejora continua de nuestros procesos para garantizar resultados confiables, de alta calidad y oportunos, asegurando la satisfacción de todas las partes interesadas.
- Asegurar y mantener la competencia profesional y técnica del personal.
- Cumplir con los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.
- Mantener la tecnología adecuada para la prestación del servicio.

9.7. Proyección de los cambios

Las actividades a ser consideradas para la planificación de los cambios que afecten al sistema de gestión de calidad consideran:

- El propósito de los cambios y sus supuestas consecuencias.
- La integridad del sistema.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación de responsabilidades y autoridades.

La organización cuenta con el procedimiento **PO-XX-000 CONTROL DE CAMBIOS**.

9.8. Seguimiento a los procesos

La Organización lleva a cabo auditorías internas para levantar información preliminar y de mantenimiento acerca del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Las auditorías internas se ejecutan por personal idóneo y calificado, y realizadas a intervalos planificados, los cuales no pueden superar los 12 meses entre una y otra. Estas auditorías deben verificar cumplimiento con los requisitos de la Organización para con los del Sistema de Gestión de Calidad, con normas internacionales y requisitos de Organismos regulatorios.

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

El personal encargado de realizar estas auditorías posee cualidades, entre las que se mencionan integridad, ecuanimidad, cuidado profesional, confidencialidad, independencia y enfoque basado en la evidencia.

Tómese como guía para su cumplimiento la aplicación del siguiente procedimiento establecido: **PO-XX-000 AUDITORÍAS DE CALIDAD Y AUTOINSPECCIONES**.

Para robustecer y mantener el sistema, se realizan varias actividades de seguimiento descritas en la siguiente tabla; se establece el monitoreo realizado por el coordinador de calidad y el oficial de cumplimiento.

ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	MESES / NUMERO DE SEMANA											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Cronogramas	2	6	10	14	18	23	27	31	36	40	44	49
Listado maestro (vigencias de la documentación)	2	6	10	14	18	23	27	31	36	40	44	49
Indicadores de gestión	2	6	10	14	18	23	27	31	36	40	44	49
Quejas y reclamos	4	8	12	16	20	25	29	33	38	42	46	51
Evaluación y calificación de proveedores	4	8	12	16	20	25	29	33	38	42	46	51
No conformidades y desviaciones. Evaluación de eficacia.	5	9	13	17	21	26	30	34	39	43	47	52
Revisión por la alta dirección												52

En el caso de los cronogramas se establece que la reprogramación de una actividad debe realizarse como máximo 1 mes después de la fecha indicada en el cronograma, siempre que no se afecten la calidad u operatividad de los servicios (cronogramas de capacitaciones, cronogramas de auditorías a proveedores, etc.) y no se genere un riesgo para algún proceso, la observación de la reprogramación debe ser realizada por el oficial de cumplimiento.

El oficial de cumplimiento es el responsable de la elaboración del programa de auditorías internas, de la formación de los auditores y de que el proceso tenga un ciclo completo, el cual inicia con la elaboración y divulgación del cronograma **CR-XX-000 CRONOGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS Y AUTOINSPECCIONES** y termina con la implementación de las acciones correctivas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **PO-XX-000 MANEJO DE DESVIACIONES Y NO CONFORMIDADES**, de los hallazgos de no conformidades que puedan surgir de la auditoría y finalmente, la comunicación a la alta dirección acerca de los resultados del proceso.

9.9. Medición de los procesos

En GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS se tiene establecido el procedimiento **PO-XX-000 MANEJO DE INDICADORES** para todos los procesos de la compañía, siendo este uno de los mecanismos más relevantes para medir el desempeño.

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Mediante el uso de los INDICADORES DE GESTIÓN, se puede observar la capacidad de los procesos, para alcanzar los resultados que se planifican en cada uno de ellos.

En el evento de no alcanzar los resultados esperados, se deben determinar la causa del incumplimiento y establecer los planes de acción y/o llevar a cabo de ser necesario las acciones correctivas para asegurar que los procesos cumplan los resultados planificados y que se está logrando la conformidad del servicio para brindar satisfacción al cliente.

9.10. Personal

La empresa se asegura de determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, así como del adecuado funcionamiento y control de sus procesos y monitorea su desempeño en evaluaciones.

Se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Teniendo en cuenta que la conformidad de los requisitos del servicio puede verse afectada por el personal que desempeña las tareas dentro del sistema de gestión de calidad, ha diseñado documentos que evidencian la descripción de cada cargo.
- La empresa cuenta con un perfil de cargo, donde se describe en forma detallada los roles y autoridad que compete a cada uno de los cargos.
- El personal que se incorpora a la organización se somete a la aplicación del procedimiento **PO-XX-000 SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN Y DESVINCULACIÓN DE PERSONAL**

Se evalúa y se califica las habilidades, competencias y desempeño del personal, garantizando el entrenamiento y calificación necesaria de todo el personal, la evaluación es aplicada por el jefe inmediato para determinar el nivel de competencia que tiene el colaborador y conocer en donde se debe reforzar el entrenamiento.

9.11. Infraestructura

Con el fin de proporcionar y mantener la infraestructura adecuada para dar cumplimiento a la conformidad de los requisitos del servicio, GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS ha realizado las inversiones necesarias con el fin de determinar espacios cómodos, efectivos que cumplan los requerimientos de ley actual.

GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS mantiene un ambiente de trabajo óptimo y directamente relacionado con unos buenos factores físicos y ambientales, las buenas condiciones permiten tener un ambiente laboral agradable que estimule el correcto desarrollo de las actividades claves de la misión de la firma.

9.12. Satisfacción del cliente

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

La empresa proporciona a los clientes la información relativa de los servicios en forma clara, veraz y suficiente. Esta información se expresa en correos electrónicos y contratos escritos con el cliente. Se tienen en cuenta los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

Existe un proceso de atención al cliente para tratar sus consultas y quejas, reclamos y sugerencias de los clientes **PO-XX-000 MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS**.

La percepción del cliente en la organización es uno de los aspectos claves para la Identificación de los requerimientos y necesidades de este, como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad se realiza el método de obtención de la información a través de los procedimientos y procesos.

Esta actividad se realiza de acuerdo con el procedimiento **PO-XX-000 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**.

9.13. Comité de calidad

El comité de calidad de GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS se encuentra conformado por:

- Direccionamiento estratégico
- Gestión jurídica
- Comercial
- Gestión humana

En los escenarios que se requiera, serán partícipes sistemas y el proceso administrativo y financiero.

Dentro de sus funciones principales está el verificar el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad. Las reuniones del comité de calidad son definidas con frecuencia mínima trimestral.

El Comité debe proporcionar evidencia de su compromiso con la implementación del Sistema de gestión de Calidad y su mejora continua.

Se debe establecer los objetivos y estrategias necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Calidad en la empresa. El Comité debe garantizar que los objetivos de calidad se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro del empresa. Así, los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.

En cada reunión se elaborará un acta donde se plasmarán los temas tratados y conclusiones y mediante auditorías internas se evaluará la eficiencia y la eficacia del Comité de Calidad.

En la reunión se realizará la revisión de la eficacia del sistema de gestión con el fin de evaluar su funcionalidad de acuerdo con los lineamientos descritos en **PO-XX-000 "REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN"**.

9.14. Control de cambios

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS se compromete a garantizar servicios de excelente calidad asegurando que todos los cambios realizados en la firma relacionados a equipos, áreas, sistemas de apoyo crítico y documentales son planificados, controlados y supervisados para evitar falla en el sistema de la firma estableciendo una metodología clara para el tratamiento plasmado en el **PO-XX-000 CONTROL DE CAMBIOS**.

9.24 Auditoría interna y autoinspecciones

El **PO-XX-000 AUDITORÍAS DE CALIDAD Y AUTOINSPECCIONES** establece la metodología para llevar a cabo la actividad, con los respectivos seguimientos, tiempos y requerimientos para la ejecución.

9.25 CAPAS

El **PO-XX-000 MANEJO DE DESVIACIONES Y NO CONFORMIDADES** indica lineamientos para el adecuado análisis de acciones correctivas y preventivas.

9.29 Auditoría a proveedores

El procedimiento de **PO-XX-000 CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA DE PROVEEDORES** establece la metodología para evaluar y calificar los proveedores requeridos para el correcto desempeño de actividades.

10. ANEXOS

- N/A

11. DOCUMENTOS APLICABLES

- OR-XX-000 ORGANIGRAMA
- PO-XX-000 SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN Y DESVINCULACIÓN DE PERSONAL
- PO-XX-000 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
- PO-XX-000 PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- PO-XX-000 AUDITORÍAS DE CALIDAD Y AUTOINSPECCIONES
- PO-XX-000 CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES
- PO-XX-000 MANEJO DE DESVIACIONES Y NO CONFORMIDADES
- PO-XX-000 MANEJO DE INDICADORES
- PO-XX-000 MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS
- PO-XX-000 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- PO-XX-000 CONTROL DE CAMBIOS
- PO-XX-000 GESTIÓN DE RIESGOS
- PO-XX-000 MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS
- CR-XX-000 CRONOGRAMA DE AUDITORÍA A PROVEEDORES
- CR-XX-000 CRONOGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS Y AUTOINSPECCIONES

	MANUAL DE CALIDAD	MN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- FO-XX-000 LISTADO DE PROVEEDORES APROBADOS

12. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- NTC-ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- GTC-ISO 10013:2021 – Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

13. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	02-2025	Creación del documento.

	CONTROL DE CAMBIOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la correcta planeación, evaluación, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación de la implementación y cierre de los cambios propuestos, teniendo en cuenta los riesgos asociados e impacto en la calidad del servicio y la integridad del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a todos los cambios de alto impacto que se generen dentro del sistema en cualquier proceso.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente general

- Aprobar los controles de cambios, evaluando si el plan de trabajo establecido involucra todos los aspectos necesarios para su implementación y mejora.
- Asignar los recursos necesarios para realizar el cambio solicitado.
- Revisar y aprobar los controles de cambios, evaluando si el plan de trabajo establecido involucra todos los aspectos necesarios para su implementación, para mantener la integridad del sistema de gestión de calidad y para el cumplimiento regulatorio.

Oficial de cumplimiento

- Evaluar el control de cambios para definir si el plan de trabajo abarca todos los aspectos que pueden verse afectados por el mismo.
- Aprobar el control de cambios, asegurando que se incluyan todas las actividades necesarias para garantizar la integridad del sistema de gestión de calidad.
- Realizar seguimiento al desarrollo e implementación del cambio propuesto.
- Asignar el código correspondiente al control de cambio y registrar el mismo en el formato de seguimiento a controles de cambio.
- Realizar seguimiento a las actividades del control de cambios.
- Archivar y resguardar los soportes del control de cambios.

Líderes de área

- Emitir una solicitud de cambio de acuerdo con este procedimiento (cuando se requiere generar un cambio, modificación o inclusión).

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CONTROL DE CAMBIOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- Planificar el cambio con todas las actividades necesarias y con la debida antelación para garantizar que el sistema de gestión de calidad permanezca íntegro.
- Liderar el proceso del cambio una vez este haya sido aprobado, para que las actividades establecidas sean realizadas por los responsables asignados cumpliendo los tiempos de compromiso.
- Realizar capacitación a los colaboradores del proceso sobre el cambio generado para asegurar el adecuado desarrollo de las operaciones del proceso.

4. DEFINICIONES

Cambio: es una alteración, modificación o reforma planeada que se documenta antes de su implementación. puede ser permanente, o tener un periodo temporal de validez.

Control de Cambio: es un aspecto esencial del sistema de Gestión de calidad, para evaluar el efecto potencial de un cambio, asegurar que los efectos de los cambios propuestos son totalmente evaluados y aprobados antes de su implementación, de forma tal que las áreas de la organización se mantengan en estado de cumplimiento con la documentación registrada y los estándares de calidad especificada.

Gestión de cambio: aplicación sistemática de procesos y procedimientos para identificar peligros, evaluar, controlar y monitorear los riesgos en los cambios.

Cambios menores: es aquel cambio que no tiene ningún impacto sobre la calidad del servicio y/o eficacia y eficiencia del proceso.

Cambios mayores: es aquel cambio que puede afectar la eficiencia de un proceso.

Cambios críticos: es aquel cambio que afecta la calidad del servicio.

5. GENERALIDADES O PRECAUCIONES

- El control de cambios es una herramienta básica e imprescindible que permite dejar registro de cualquier cambio de carácter documental, instalaciones, entre otros, para poder dejar la trazabilidad realizada al cambio, objetivo de este y la razón de ser de las mejoras o cambios, es expresada con el formato **FO-XX-000 "CONTROL DE CAMBIOS"**.
- Se debe proceder de acuerdo con los lineamientos indicados en este procedimiento antes de ejecutar un cambio crítico, mayor o menor.
- Es importante mantener un sistema de control de cambios que incluya la propuesta, dictamen, implementación y verificación para prevenir muchos errores documentales y gastos innecesarios de recursos y dinero.
- Cada cambio que se genera y que impacte directamente al sistema de gestión de calidad, debe involucrar una estimación de los riesgos asociados a su implementación y del efecto que tenga sobre cada una de las partes interesadas de la actividad, por lo que se establece que como paso inicial de este proceso de control de cambios, el líder del proceso debe realizar la evaluación del riesgo que puede ocasionar ese cambio siguiendo los lineamientos del

	CONTROL DE CAMBIOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

procedimiento **PO-XX-000 "GESTIÓN DE RIESGOS"** y el uso del formato **FO-XX-000 "ANÁLISIS DE RIESGOS"**.

- El tratamiento de un cambio contempla las etapas de solicitud, evaluación, aprobación o rechazo, implementación y seguimiento. No se puede realizar ningún cambio en los procesos, en equipos, software, instalaciones, que puedan afectar la calidad de los servicios, sin que previamente se haya ejecutado este procedimiento.
- Quien genere un Control de Cambios, sean estos por cambios de infraestructura, equipos, mejoras del proceso u otros diligencie el formato asociado a este procedimiento **FO-XX-000 CONTROL DE CAMBIOS**.

5.1. Un control de cambios no tiene el alcance para:

- El cambio de una pieza en equipos informáticos.
- Cambios de personal en la organización.

5.2. Cuando se determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, estos cambios se deben llevar de manera planificada y se debe considerar:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
- El cumplimiento de las regulaciones o normas que apliquen.

5.3. Un cambio puede ser propuesto por:

- Necesidades de desarrollo y/o investigación, factores económicos, estándares de calidad, requerimientos de entidades regulatorias, mejora continua.
- Instalaciones en donde se replantea la aptitud del espacio.
- Cambio o renovación de software de seguridad y almacenamiento de información.
- En documentos por modificación, actualización o creación de documentos.
- Los cambios en los documentos del sistema de gestión de calidad no deben pasar por el proceso establecido en este procedimiento, el control de cambios de los documentos se rige por lo establecido en el procedimiento **PO-XX-000 "PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS"**.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Solicitud del cambio

	CONTROL DE CAMBIOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

El líder del proceso de la organización, que considere necesario implementar un cambio tiene la responsabilidad de generar la solicitud del cambio, esta debe incluir la identificación de las actividades necesarias para realizar de manera planificada el cambio, sin alterar lo establecido por el sistema de gestión de calidad, los riesgos asociados para la implementación del cambio, la regulación o normas que debe cumplir el proceso y la compañía, entre otras.

Si el generador del cambio considera necesario, puede convocar una reunión con todos los involucrados del proceso, para realizar la evaluación del cambio propuesto, de manera que todos los aspectos que puedan verse afectados sean tenidos en cuenta en el plan de trabajo propuesto.

Para generar un cambio se diligencia el formato **FO-XX-000 "CONTROL DE CAMBIOS"** registrando los siguientes campos:

- Descripción del cambio solicitado: en el cual se incluye el nombre del proceso o sistema a modificar, al igual que una breve descripción justificando el proceso o aspecto de cambio.
- Consecutivo No.: corresponde al número consecutivo para el control de cambios, se diligencia de la siguiente manera: CC-XXX-YY

En donde:

CC: Control de Cambio

XXX: Corresponde al consecutivo que inicia en 001.

YY: Corresponde al año en el que se genera el cambio.

- Fecha de solicitud.
- Proceso a impactar
- El consecutivo se crea y se enlista diligenciando el formato **FO-XX-000 "LISTADO DE CONTROLES DE CAMBIOS"**.
- Aspecto al que va dirigido el cambio: Se señala con (X) si el cambio está dirigido a retiro de un equipo, proveedor, entre otros.
- Información de quién solicita el cambio: se incluye el nombre, el cargo y la fecha de solicitud del cambio.
- Si la solicitud de cambio involucra inversiones, el gestor del cambio debe incluir en esta solicitud las cotizaciones correspondientes.
- Tabla comparativa de situación actual vs cambio propuesto.
- Justificación del cambio, en el cual se describe la razón del cambio y se concluye con lo determinado según el procedimiento **PO-XX-000 "GESTIÓN DE RIESGOS"** y lo reportado en el formato **FO-XX-000 "ANÁLISIS DE RIESGOS"**.

	CONTROL DE CAMBIOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- Información diligenciada pensando en los requisitos de las partes interesadas. Explicando si el cambio se justifica o no, fecha y observación.
- El cambio afecta otros procesos del sistema de gestión de calidad, Si o No y cuáles son las áreas que deben estar informadas del cambio.
- Evaluación del impacto, revisar cada uno de los ítems indicar si genera un impacto y cuál es la razón.
- Descripción de las acciones propuestas incluyendo responsable y fecha de compromiso.

6.1. Acciones propuestas para la ejecución

- En la evaluación del impacto, se debe revisar cada uno de los ítems para indicar si genera un impacto y cuál es la razón.
- Se debe propiciar la reunión con el comité evaluador, que correspondería a las personas implicadas en el cambio; de tal modo, se definen las acciones propuestas incluyendo responsable y fecha de compromiso.
- La aprobación final del cambio se tramita con oficial de cumplimiento junto con el secretario general, quienes pueden solicitar que se incluyan más actividades en el plan de trabajo si lo consideran necesario antes de aprobarlo; evalúan los recursos que el cambio este demandando y posteriormente lo firman en el campo de aprobación si autorizan su ejecución.
- Una vez aprobado el cambio, el cambio debe ser divulgado por el responsable del proceso solicitante, y a todos los involucrados en las actividades propuestas.
- Si el control de cambios no es aprobado, también esta decisión debe ser informada al generador de la solicitud con la correspondiente justificación.

6.2. Implementación del cambio

- El responsable del proceso que genera el cambio es el encargado de hacer seguimiento permanente para que todas las actividades.
- Cualquier novedad o reprogramación que se de en el proceso de implementación, se debe registrar en el formato **FO-XX-000 "CONTROL DE CAMBIOS"**, en el campo de seguimiento.
- El oficial de cumplimiento debe realizar como mínimo dos (2) seguimientos al proceso de control de cambios, el primer seguimiento en la fecha establecida para la ejecución de las actividades propuestas, y un segundo seguimiento si a la fecha para ejecutar una actividad aún no se ha ejecutado. En dicho escenario, se otorgan veinte (20) días adicionales para la finalización y cierre del control de cambios.

	CONTROL DE CAMBIOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- Estos seguimientos deben quedar consignados en el formato **FO-XX-000 "LISTADO CONTROLES DE CAMBIOS"**

6.3. Verificación y cierre del cambio

- El oficial de cumplimiento o su delegado es el responsable de verificar la implementación del cambio en las fechas establecidas e informar de cualquier desviación que se presente en el proceso.
- Los responsables de cada área implicada firman a conformidad el cierre con firma y fecha, una vez finalizado totalmente el proceso.
- El oficial de cumplimiento procede realizar el almacenamiento del control de cambio junto con el soporte de las actividades realizadas.
- El oficial de cumplimiento junto con el secretario general revisan procesos y parte legal, que se ven impactados con la nueva propuesta y son sujeto de actualización. De ser necesario, el solicitante del cambio convoca a las partes interesadas a reunión en un comité de calidad quienes tendrán la tarea de evaluar al cambio propuesto.
- Una vez terminada la evaluación del cambio y determinando la viabilidad el oficial de cumplimiento aprueba o rechaza el cambio. El área que inicia un control de cambios es la responsable del diligenciamiento del formato.
- De ser aprobado el cambio propuesto el director de área o la persona que él designe ejecutará la solicitud de cambio de acuerdo con el plan de acción establecido, asegurando:
 - Actualización documental.
 - Ejecutar la revisión y aprobación del documento.
 - Tramitar con el oficial de cumplimiento las novedades del cambio de acuerdo con el procedimiento **PO-XX-000 "PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS"**.
 - Divulgación y capacitación del cambio a las áreas interesadas.

7. ANEXOS

N/A

8. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- NTC-ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

	CONTROL DE CAMBIOS	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

9. DOCUMENTOS APLICABLES

- FO-XX-000 Control De Cambios.
- PO-XX-000 Gestión De Riesgos.
- FO-XX-000 Análisis De Riesgos.
- FO-XX-000 Listado De Controles De Cambios.
- PO-XX-000 Procedimiento General Para La Elaboración De Documentos Y Registros

10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	02-2025	Creación del documento.

	CONTROL DE CAMBIOS	CÓDIGO
		FO-XX-000
		VERSIÓN 01
		PO-XX-000

A. SOLICITUD (Originador)									
ORIGINADO POR		CONSECUTIVO		FECHA SOLICITUD		OBLIGATORIO			DEFINITIVO
									TEMPORAL
						EMERGENCIA			TIEMPO
PROCESO A IMPACTAR									
	Dirección estratégica		Comercial		Gestión humana		Administrativo y financiero		Tecnología
	Gestión jurídica		Otro:						
SITUACIÓN ACTUAL:					DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO PROPUESTO:				
JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO:									

B. COMITÉ EVALUADOR			
ÁREA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
GESTIÓN JURIDICA			
COMERCIAL			
SISTEMAS			
GESTIÓN HUMANA			
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO			

C. ACCIONES PROPUESTAS PARA LA EJECUCIÓN (Desarrollador) - (Usar Anexos si es necesario)							
Tarea / Actividad	Proceso Responsable	Cumple		Tarea / Actividad	Proceso Responsable	Cumple	
		SI	NO			SI	NO

D. EVALUACIÓN DE IMPACTO (Originador / Comité)					
DESCRIPCIÓN	RESULTADO				RAZÓN
¿El cambio afecta la documentación o contratos utilizados en litigios o asesorías?	SI		NO		
¿El cambio modifica procesos para demostrar cumplimiento normativo?	SI		NO		
¿Se ve afectada la toma de decisiones estratégicas en la representación de clientes?	SI		NO		
¿El cambio altera la recolección o gestión de pruebas y evidencias en litigios?	SI		NO		
¿Una falla en la implementación del cambio podría influir en la calidad del servicio legal?	SI		NO		
¿El cambio modifica herramientas tecnológicas o bases de datos legales críticas?	SI		NO		
¿Se afecta la metodología utilizada para la resolución de conflictos o negociación con empleadores/sindicatos?	SI		NO		

IMPACTO:						REQUIERE SQRT:				APROBACIÓN SQRT:					
DIRECTO		INDIRECTO		SIN IMPACTO		SI		NO		SI		NO		N.A.	
SE APRUEBA PARA SU IMPLEMENTACIÓN		JUSTIFICACIÓN DE RECHAZO:													
SI															
ÁREA		NOMBRE								FIRMA				FECHA	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO															
GESTIÓN JURIDICA															
COMERCIAL															
SISTEMAS															
GESTIÓN HUMANA															
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO															

E. SEGUIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN							
Tarea / Actividad		Responsable del seguimiento		Cumple		Fecha de cumplimiento	
				SI		NO	
				SI		NO	
				SI		NO	
				SI		NO	
				SI		NO	

F. CIERRE DEL CAMBIO IMPLEMENTADO									
EL CAMBIO SE IMPLEMENTO SATISFACTORIAMENTE CUMPLIENDO CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS						SI		NO	
DESARROLLADO POR		REVISADO POR (ORIGINADOR)			APROBADO POR (DUEÑO DEL SISTEMA)				
FECHA:		FECHA:			FECHA:				
Comentarios / Conclusiones:									

Anexo G. Matriz del plan de comunicación interna

QUÉ <i>[Mensaje que se debe comunicar]</i>	QUIÉN EMITE	QUIÉN RECIBE	CANAL <i>[Medios de comunicación]</i>	FRECUENCIA <i>[Cuándo]</i>	VERIFICAR <i>[Recepción y comprensión]</i>
Cronograma de implementación del SGC	<i>Encargado de calidad</i>	<i>Alta dirección</i>	<i>Reunión presencial</i>	<i>Única Vez</i>	<i>Acta de reunión firmada</i>
Beneficios del SGC para la firma	<i>Encargado de calidad</i>	<i>Colaboradores de la firma</i>	<i>Charla- Capacitación virtual</i>	<i>Mensual</i>	<i>Encuesta de comprensión.</i>
Roles y responsabilidades en el SGC	<i>Encargado de calidad</i>	<i>Lideres de área</i>	<i>Capacitación interna</i>	<i>Trimestral</i>	<i>Evaluación de conocimientos</i>
Procedimientos y documentos clave	<i>Encargado de calidad</i>	<i>Colaboradores de la firma</i>	<i>correo electrónico/capacitación virtual</i>	<i>Según necesidad</i>	<i>Confirmación de lectura</i>
Auditorías internas del SGC	<i>Auditor de la firma</i>	<i>Áreas involucradas</i>	<i>Correo electrónico / reunión</i>	<i>Antes de cada auditoría</i>	<i>Retroalimentación.</i>

Anexo H. Procedimiento de gestión jurídica

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN JURÍDICA	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la gestión jurídica en Godoy Córdoba Abogados S.A.S., garantizando la adecuada prestación de servicios jurídicos mediante un proceso estructurado y controlado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la prestación de servicios jurídicos, incluyendo litigios, consultorías, elaboración de estrategias legales, emisión de conceptos, seguimiento de casos y evaluación de satisfacción del cliente. Se extiende a los abogados juniors, seniors y coordinadores que participan en el proceso de gestión jurídica.

3. RESPONSABILIDADES

Abogado Junior

- Elaborar estrategias legales bajo supervisión, documentar consultas y registrar información en el sistema LUCY.

Abogado Junior

- Revisar estrategias elaboradas por abogados junior, validar conceptos jurídicos y liderar la ejecución de estrategias legales complejas.

Socios

- Supervisar el cumplimiento del procedimiento, asegurar el registro adecuado y el archivo de documentación, coordinar la capacitación del personal y evaluar el desempeño del servicio.

Cliente

- Firmar el poder en los casos que lo requieran y participar en el proceso de retroalimentación.

4. DEFINICIONES

CAPAS: Acciones Correctivas y Preventivas Aplicadas al Servicio.

Estrategia Legal: Conjunto de acciones planificadas para abordar un litigio o una consulta jurídica.

Retroalimentación: Proceso mediante el cual se informa al cliente sobre avances o requerimientos adicionales en el servicio prestado.

Trazabilidad: Capacidad de identificar el historial, la aplicación y la ubicación de un servicio jurídico.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN JURÍDICA	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

5. GENERALIDADES

- Garantizar la confidencialidad de la información del cliente en todas las etapas del servicio.
- Utilizar el sistema LUCY para el registro de todas las comunicaciones y documentación relevante.
- Asegurar que la revisión de estrategias realizadas por abogados junior sea obligatoria antes de la entrega al cliente.
- Establecer controles de cambio para cualquier modificación en la estrategia legal, garantizando la actualización de documentos asociados.
- Los plazos de respuesta a los clientes deben cumplir con lo estipulado en el protocolo de comunicación.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Recepción de la Solicitud

- Recibir la solicitud del cliente por correo electrónico.
- Registrar la solicitud con fecha, asunto y datos del cliente.

6.2 Planificación del Servicio

- Evaluar la solicitud para determinar los recursos y el equipo necesario.
- Definir los criterios de aceptación y requisitos del servicio en función del tipo de consulta o litigio.

6.3 Ejecución de la Estrategia Jurídica

- Asignar el caso al abogado experto según el tipo de servicio requerido (litigio o consultoría).
- Elaborar la estrategia legal considerando el contexto normativo y las particularidades del caso.
- Validar la estrategia si ha sido desarrollada por un abogado junior, mediante la revisión de un abogado senior.

6.4 Control de Calidad y Seguimiento

- Documentar los avances en el sistema LUCY y realizar auditorías internas sobre el cumplimiento del procedimiento.
- Monitorear el estado del caso y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Realizar ajustes en la estrategia si se presentan cambios normativos o nuevas evidencias.

6.5 Comunicación con el Cliente

- Emitir el concepto jurídico al cliente, garantizando claridad y fundamentación.
- Realizar retroalimentación continua durante la prestación del servicio.
- Recoger la firma del poder en los casos que lo requieran, antes de la ejecución de acciones legales.

6.6 Evaluación de la Satisfacción

- Realizar una encuesta de satisfacción posterior al cierre del caso.
- Identificar oportunidades de mejora con base en los resultados obtenidos.
- Implementar CAPAS si se detectan no conformidades en el proceso.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN JURÍDICA	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

7. ANEXOS

Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión Jurídica

8. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- NTC-ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Protocolo de Comunicación con los Clientes (Godoy Córdoba Abogados S.A.S.)

9. DOCUMENTOS APLICABLES

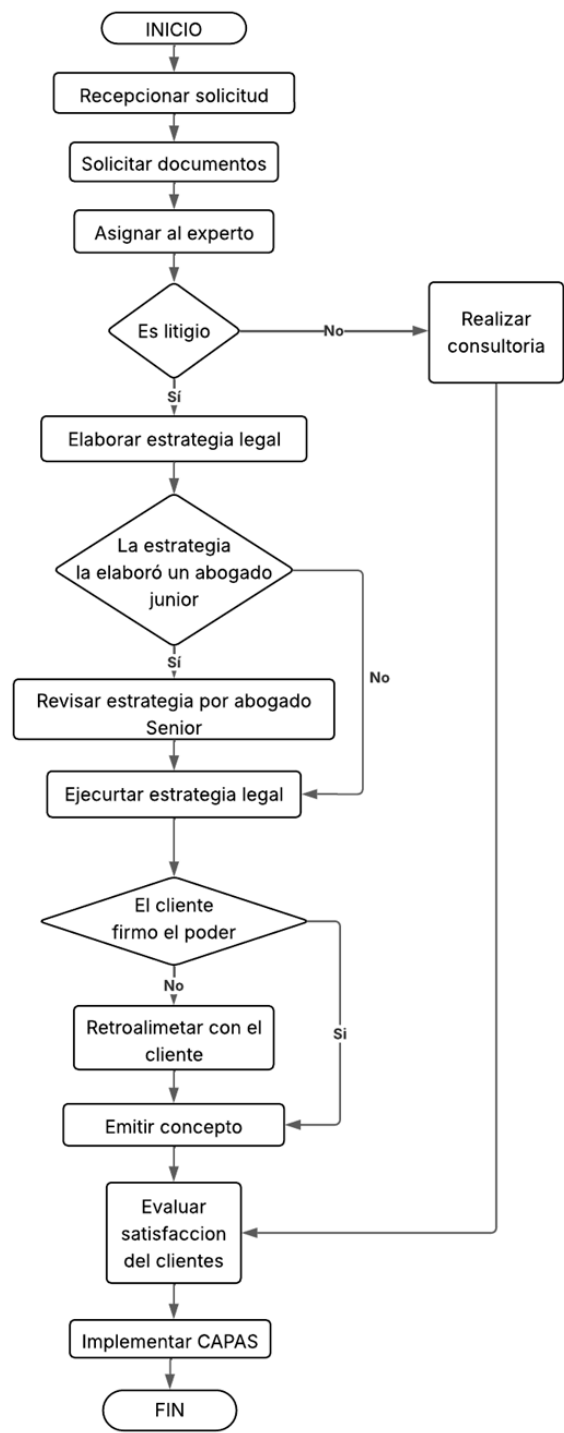
- PR-XX-000 PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES
- PO-XX-000 MANEJO DE DESVIACIONES Y NO CONFORMIDADES,
- Registro de Encuestas de Satisfacción
- Auditoría Interna de Procesos Jurídicos

10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	02-2025	Creación del documento.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN JURÍDICA	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión Jurídica



	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la gestión comercial en Godoy Córdoba Abogados S.A.S., garantizando la captación eficiente de clientes, la presentación de propuestas jurídicas claras y la gestión de relaciones comerciales de manera estructurada y controlada.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades comerciales de la firma, incluyendo captación de clientes, elaboración de propuestas, negociación de tarifas, gestión de contratos y seguimiento de la relación comercial. Está dirigido a ejecutivos comerciales, abogados asociados y la alta dirección.

3. RESPONSABILIDADES

Alta dirección

- Aprobar estrategias comerciales y tarifas especiales en casos estratégicos

Ejecutivo comercial

- Realizar el primer contacto con el cliente, presentar los servicios ofrecidos y mantener el seguimiento comercial.

Socios

- Brindar soporte técnico en la elaboración de propuestas según el servicio requerido..

4. DEFINICIONES

Propuesta Comercial: Documento que describe los servicios ofrecidos, las condiciones de prestación y las tarifas aplicables.

Seguimiento Comercial: Acciones destinadas a mantener contacto con el cliente potencial hasta concretar el acuerdo.

CRM (LUCY): Sistema de gestión de relaciones con clientes, empleado para registrar interacciones y propuestas comerciales.

Contrato Comercial: Documento legal que formaliza el acuerdo de prestación de servicios entre la firma y el cliente.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

5. GENERALIDADES

- Garantizar el registro de todas las interacciones comerciales en el sistema LUCY para asegurar la trazabilidad.
- Las propuestas comerciales deben ser revisadas por el socio antes de ser enviadas al cliente.
- La negociación debe respetar las políticas tarifarias aprobadas por la alta dirección.
- El seguimiento de los compromisos comerciales debe realizarse de manera periódica para mantener la fidelización del cliente.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Captación de Clientes

- Identificar oportunidades de negocio mediante estudios de mercado, referencias o contactos previos.
- Realizar el primer contacto por teléfono, correo electrónico o visita empresarial para presentar los servicios.
- Registrar el contacto en el sistema LUCY con detalles del cliente y tipo de servicio solicitado.

6.2 Elaboración de Propuesta Comercial

- Recopilar la información necesaria sobre los requerimientos del cliente.
- Elaborar la propuesta comercial con el apoyo del abogado asociado cuando el servicio lo requiera.
- Incluir en la propuesta: alcance del servicio, condiciones legales, tarifas y plazos de ejecución.
- Revisar la propuesta con el socio antes de enviarla al cliente.

6.3 Negociación y Formalización

- Contactar al cliente para resolver dudas y negociar términos cuando sea necesario.
- Realizar ajustes a la propuesta si el cliente lo solicita y documentar cada cambio.
- Formalizar el acuerdo mediante la firma del contrato comercial.
- Registrar el contrato en LUCY y archivar una copia en el sistema documental de la firma.

6.4 Seguimiento y Relación Comercial

- Realizar un seguimiento continuo de la relación con el cliente para evaluar la satisfacción y detectar necesidades adicionales.
- Implementar estrategias de fidelización, como reuniones periódicas o informes de progreso sobre el servicio contratado.
- Documentar todas las interacciones en LUCY para mantener el historial actualizado.

7. ANEXOS

Diagrama de Flujo del Proceso comercial

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

8. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- NTC-ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Protocolo de Comunicación con los Clientes (Godoy Córdoba Abogados S.A.S.)

9. DOCUMENTOS APLICABLES

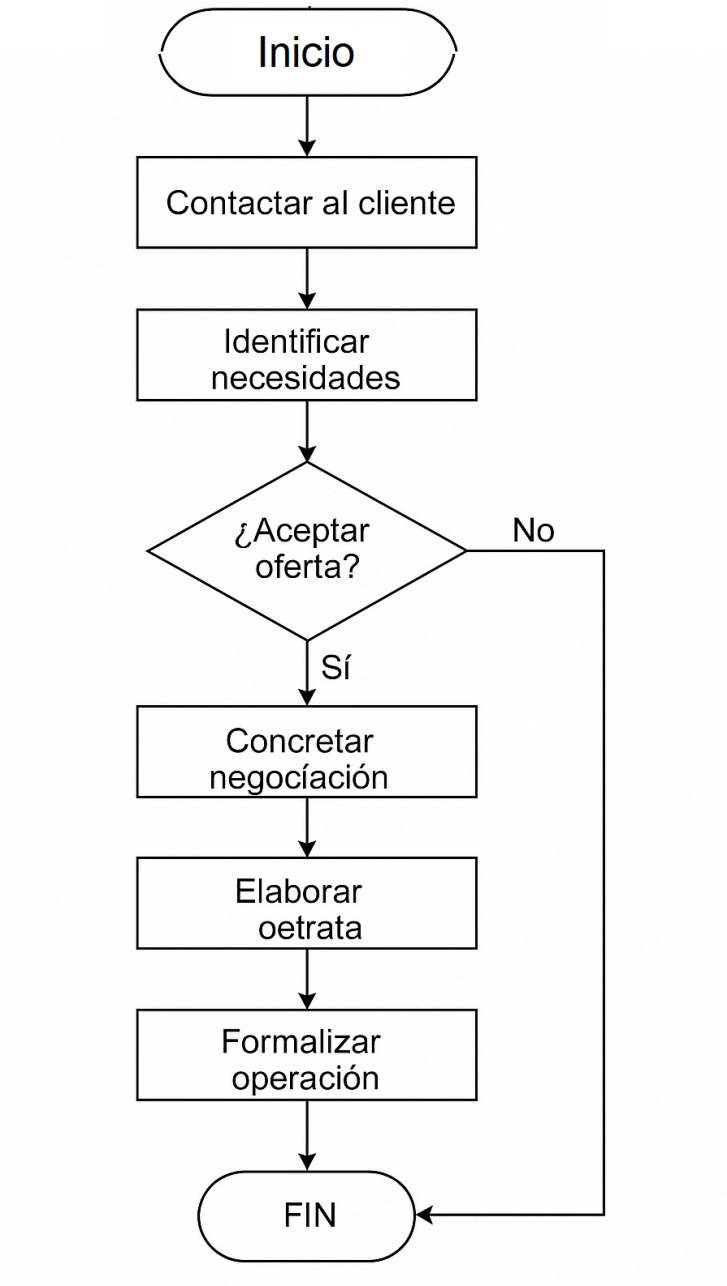
- Formato de Propuesta Comercial
- Registro de Seguimiento Comercial (LUCY)
- Plantilla de Contrato
- PR-XX-000 PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	02-2025	Creación del documento.

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión Jurídica



Anexo J. Ficha técnica de indicador.

Godoy Córdoba

Littler

FORMATO DE FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO																				
NOMBRE DEL INDICADOR										OBJETIVO DEL INDICADOR										
TIPO					TENDENCIA						UNIDAD DE MEDIDA						NIVEL DE MEDICIÓN			
FORMULA DEL INDICADOR						FUENTE DEL INDICADOR						RESPONSABLE DEL INDICADOR								
NUMERADOR						NUMERADOR						NUMERADOR								
DENOMINADOR						DENOMINADOR						DENOMINADOR								
META Y CONSIDERACIONES PARA EL ANÁLISIS						UMBRAL DE DESEMPEÑO			CARGO O CONTRATO DEL RESPONSABLE							FRECUENCIA DE MEDICIÓN				
						ÓPTIMO														
						ACEPTABLE														
						DEFICIENTE														
																FRECUENCIA DE ANÁLISIS				

Resultado 2024

Resultado 2025

PERÍODO DE ANÁLISIS VIGENCIA ANTERIOR (2024)					PERÍODO DE ANÁLISIS VIGENCIA ACTUAL (2025)						ANÁLISIS DEL RESULTADO (CAUSA PRINCIPAL) VIGENCIA ACTUAL							
Periodo de análisis	Meta del periodo 2024	Valor numerador	Valor denominador	Resultado 2024	Periodo de análisis	Meta del periodo 2025	Valor numerador	Valor denominador	Resultado 2025	Acciones del resultado	Análisis del resultado (causa principal)	Acciones (PhVA)	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Primer seguimiento	Segundo seguimiento	
Ene				0.0%	Enero				0.0%									
Feb				0.0%	Febrero				0.0%									
Mar				0.0%	Marzo				0.0%									
Abr				0.0%	Abril				0.0%									
May				0.0%	Mayo				0.0%									
Jun				0.0%	Junio				0.0%									
Jul				0.0%	Julio				0.0%									
Ago				0.0%	Agosto				0.0%									
Sep				0.0%	Septiembre				0.0%									
Oct				0.0%	Octubre				0.0%									
Nov				0.0%	Noviembre				0.0%									
Dic				0.0%	Diciembre				0.0%									

ANÁLISIS DEL RESULTADO:

Nota:

Cuando las acciones del resultado (**HACER PLAN DE MEJORAMIENTO**), se debe realizar el diligenciamiento de los formatos: a) Análisis de causa efecto. b) Plan de mejoramiento. Si las acciones del resultado (**MONITOREAR**), se realizará monitoreo permanente, hasta tanto alcance un nivel óptimo.

	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	PR-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Establecer un sistema eficiente de comunicación que permita responder oportunamente a las consultas, solicitudes y requerimientos de los clientes, asegurando la trazabilidad de la información y la mejora continua en la prestación del servicio jurídico.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica a todos los procesos relacionados con la comunicación y atención al cliente dentro de la firma, incluyendo servicios de asesoría, litigio, auditorías laborales, capacitación y servicios complementarios.

3. RESPONSABILIDADES

Alta dirección

- Promover el pensamiento basado en riesgos.

Oficial de cumplimiento

- Monitorear el cumplimiento del protocolo.

Líderes de área

- Implementar el protocolo en cada proceso.

Abogados:

- Garantizar la calidad de las respuestas y la documentación adecuada.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

4. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN

- **Oportunidad:** Responder a las solicitudes de los clientes en los tiempos establecidos.
- **Claridad:** Proveer información precisa, concreta y de fácil comprensión.
- **Transparencia:** Mantener al cliente informado sobre el estado de su solicitud o caso.
- **Confidencialidad:** Garantizar el manejo adecuado de la información sensible

5. GENERALIDADES O PRECAUCIONES

- La comunicación debe ser clara, oportuna, veraz y respetuosa.
- El uso de medios institucionales (correo electrónico, plataforma LUCY) garantiza la trazabilidad.
- Los abogados junior deben contar con la revisión de un abogado senior antes de enviar documentos al cliente.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

6.1 Recepción de la Solicitud

- El cliente envía su consulta a través del correo institucional del abogado responsable
- Se registra la solicitud en el sistema indicando: fecha, hora, asunto y datos del cliente.

6.2 Asignación y Priorización

- El abogado receptor analiza la consulta y la categoriza según su complejidad y urgencia.
- Si el caso requiere intervención de otro especialista, se redirige con la autorización del coordinador.

6.3 Respuesta Oportuna

- Las consultas de carácter urgente deben ser respondidas en un plazo máximo de 24 horas hábiles.
- Las consultas generales tendrán un plazo de 48 horas hábiles para su resolución.
- El abogado debe notificar al cliente cuando se requiera más tiempo para la respuesta, indicando los motivos y el plazo estimado.

6.4 Documentación de la Comunicación

- Todas las respuestas deben ser registradas en el sistema LUCY, asegurando la trazabilidad de la información.
- Los correos electrónicos y archivos adjuntos se almacenarán de manera ordenada y accesible.

6.5 Seguimiento y Cierre

- Una vez emitida la respuesta, se realiza una verificación de la satisfacción del cliente mediante una breve encuesta automatizada.
- Los resultados se consolidan para identificar oportunidades de mejora en el protocolo.

	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

7. ANEXOS

- N/A

9. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- NTC-ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	02-2025	Creación del documento

Anexo L. Procedimiento de calificación, selección y auditoría a proveedores

	CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES	PO-GC-xxx Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Establecer los criterios, responsabilidades y metodología para la selección, auditoría y calificación de los proveedores para evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos internamente.

2. ALCANCE

Aplica para la selección, auditoría y calificación de los proveedores que abastecen los insumos críticos para la producción, así como los servicios que requiera la compañía y afecten directamente la calidad de los productos.

3. RESPONSABILIDADES

Oficial de cumplimiento

- Revisar la información de la inscripción del proveedor y emitir el concepto.
- Mantener actualizado el listado de proveedores aprobados.
- Gestionar las auditorías solicitadas por los líderes de proceso, así como las programadas según cronograma de auditorías anuales a proveedores e informar su resultado a los líderes de proceso.
- Generar las evaluaciones a proveedores según procedimiento.
- Hacer seguimiento a los planes de acción desarrollados por los proveedores como resultado de auditorías y de calificación de su desempeño.
- Presentar en revisión por la dirección el desempeño de los proveedores críticos.
- Evaluar los planes de acción que envíen los proveedores rechazados para el proceso de reevaluación, y gestionar las auditorías correspondientes cuando se requieran.
- Cumplir y velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Líderes de área

- Participar en la evaluación y selección de los proveedores de acuerdo con las necesidades de su departamento y las exigencias de la normatividad vigente.
- Son los responsables de tomar decisiones sobre los proveedores teniendo en cuenta la evidencia obtenida en las auditorías realizadas.
- Solicitar auditorías a proveedores antes de iniciar relación comercial.

4. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES	PO-GC-xxx Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

Acción inmediata: Acción emprendida respecto de una no conformidad, con el propósito de resolverla inmediatamente. Es la acción sobre el efecto.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

Acción de mejoramiento: Acción que se toma en busca de aumentar la capacidad para el cumplimiento de los requerimientos legales, normativos o de la compañía que traigan beneficios adicionales al proceso.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría. Típicamente el alcance incluye una descripción de las instalaciones físicas, las unidades organizacionales, las actividades y procesos, al igual que el período de tiempo cubierto.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditor: Persona capacitada, con la experiencia y competente para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión del sistema de calidad de una organización.

Auditado: Organización que está siendo evaluada.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Compras: Proceso mediante el cual se establece compromiso del proveedor para el suministro de insumos o servicios que cumplan requisitos exigidos por la compañía.

Conclusiones de auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

Criterios de selección: Son todos aquellos factores que se tienen en cuenta, para emitir un concepto sobre el ente evaluado.

Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Evaluación y Reevaluación Periódica: Consiste en cuantificar en forma permanente el comportamiento del proveedor en cuanto a calidad y cumplimiento.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

	CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES	PO-GC-xxx Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría.

Observación: Declaración hecha durante la auditoría.

No conformidad: Es un incumplimiento de algún requerimiento establecido en la normatividad vigente o de los procedimientos del sistema de gestión de calidad. Cuando se presentan requieren de un análisis de causa raíz para establecer acciones correctivas y planes de acción con fechas de cumplimiento. Sobre estos planes se debe hacer un seguimiento riguroso de cumplimiento por parte de las personas responsables.

No conformidad crítica: Incumplimiento de un requisito que afecta la calidad del producto o servicio.

No conformidad mayor: incumplimiento de un requisito que puede afectar la calidad del producto o servicio.

No conformidad menor: incumplimiento de un requisito que no afecta la calidad del producto o servicio.

Proceso de evaluación: Proceso para demostrar la capacidad de cumplimiento de los requisitos especificados.

Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Proveedor: Persona u organización que suministran a otra un producto o servicio.

Proveedor aprobado: Proveedor que es aceptado para proporcionar un insumo o servicio con base a una evaluación documental y auditoría de verificación y seguimiento a su gestión.

Selección de Proveedores: Es el proceso de elegir el proveedor que pueda brindar el bien o servicio requerido con las mejores condiciones en cuanto a calidad y cumplimiento.

5. GENERALIDADES

- La auditoría se caracteriza por depender de varios principios, que hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas, controles de gestión y verificar la solidez del sistema de gestión.
- Se deben tener en cuenta los principios de auditoría para realizar la respectiva actividad a los proveedores:
 1. Integridad: el fundamento de la profesionalidad
 2. Presentación imparcial: la obligación de informar con veracidad y exactitud
 3. Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar
 4. Confidencialidad: seguridad de la información

	CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES	PO-GC-xxx Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

5. Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría

6. Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.

7. Enfoque basado en riesgos: un enfoque de auditoría que considera los riesgos y oportunidades

- Se debe garantizar la independencia para asegurar que los resultados de la auditoría sean objetivos

Proveedores únicos y rechazados:

- Puede existir un único proveedor y salir rechazado en esta evaluación. En estos casos, el producto o servicio suministrado por este proveedor será sometido a inspecciones rigurosas. Paralelamente se debe buscar nuevos proveedores que puedan suplir los requerimientos futuros.

Control de cambios en proveedores

- Los proveedores aprobados que impactan directamente en la prestación del servicio no podrán cambiarse sin previa evaluación y autorización del oficial de cumplimiento.
- En caso de que se requiera cambiar el proveedor, se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - a) Cambio de un proveedor actual por otro proveedor incluido en la lista de proveedores aprobados.
 - La necesidad de cambio de un proveedor podrá provenir de cualquier área y esta decisión debe ser tomada en comité mediante argumentos y evaluando las repercusiones en las demás áreas.
 - b) Cambio de un proveedor por otro proveedor no existente en la lista de proveedores aprobados.

En este caso se considera como proveedor nuevo y se deberá seguir todos los aspectos del presente procedimiento. Hasta tanto no se hayan completado todos los pasos de la selección no se podrá crear o inscribir en la base de datos o lista de proveedores aprobados.

- La selección se hace con base en los resultados de la calificación. Aquel proveedor que obtenga la mayor puntuación será aprobado como el proveedor del servicio en referencia. El proveedor que obtenga el segundo mejor resultado queda como proveedor alterno.
- El seguimiento se hará anualmente a través de la realización de auditorías a los proveedores.

	CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES	PO-GC-xxx	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

6. CONTENIDO

6.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Proveedores potenciales: verificar en las fuentes de información posibles proveedores de los bienes o servicios requeridos.

Inscripción: Indicar al oficial de cumplimiento la información del proveedor para que se establezca comunicación formal y se solicite la siguiente información registrándose en el formato **FO-GC-XXX “Inscripción de proveedores”**

- Información de la empresa en calidad de proveedor.
- Productos y/o servicios ofrecidos.
- Tiempos de respuesta al requerimiento.
- Formas de pago que contempla el proveedor.
- Descuentos si los ofrece.
- Tipo de Régimen contributivo ante el Fisco Nacional.
- Soportes de calidad.

Además, debe adjuntar los siguientes documentos:

- Certificado de Cámara y Comercio no mayor a 90 días.
- Registro Único Tributario.
- Fotocopias de certificaciones de Normas como NTC-ISO 9001, Certificaciones, acreditaciones nacionales o internacionales. (Si los tiene).
- Fichas Técnicas de Producto y/o Brochure. (Si los posee).
- Referencia Comercial (Deseable).
- Hoja de Vida (Aplica para personas naturales).

Auditoria de selección: Una vez se reciba la información y documentación previamente solicitada al proveedor, el Oficial de cumplimiento programa una auditoría al potencial proveedor con el fin de constatar la veracidad de la información consignada en la inscripción, como existencia de un sistema de calidad, competencias del personal, instalaciones de la empresa, etc.

- Para realizar la auditoría se debe realizar el diligenciamiento del formato **FO-GC-XXX “GUÍA DE VERIFICACIÓN EN AUDITORÍA A PROVEEDORES”**
- Se debe diligenciar la información de la empresa y verificar los requisitos descritos, indicando si se da cumplimiento al requisito diligenciando una X en la casilla C o si no se da cumplimiento al requisito se debe colocar una X en la casilla NC, si el requisito no aplica al proveedor evaluado se debe colocar una X en la casilla NA.
- En el campo de no conformidades se debe indicar la información relevante respecto al grado de cumplimiento del requisito evaluado.
- Se debe verificar el grado de cumplimiento de cada uno de los ítems evaluados el cual será calculado automáticamente mediante la fórmula:

	CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES	PO-GC-xxx	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

$$Calificación = \frac{Total\ de\ requisitos\ cumplidos}{Total\ de\ requisitos\ evaluados} * 100$$

- Se deben indicar todos los hallazgos encontrados y estos deben corresponder al total de requisitos no cumplidos.
- Finalmente se realiza la firma de los responsables de realizar la auditoría y los responsables de recibirla.
- Las no conformidades deben ser enviadas en un informe de auditoría al proveedor y este debe responder en un plazo no superior a 30 días.
- El oficial de cumplimiento debe realizar seguimiento al proveedor solicitando el cierre de las no conformidades y verificando su grado de cumplimiento con las entregas realizadas
- El proveedor para ser seleccionado debe cumplir con mínimo el 70% de los requisitos aplicables. La clasificación para el proveedor será mínimo aceptable de acuerdo con la siguiente puntuación obtenida en el proceso de auditoría:

Deficiente: Menor a 70%

Aceptable: Entre 70% y 90%

Excelente: Mayor a 90%

Cualquier proveedor que cuente con calificación deficiente deberá ser rechazado.

6.2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A PROVEEDORES

6.2.1. CRONOGRAMA DE AUDITORIAS

Cada inicio de año el Oficial de cumplimiento genera el cronograma **CR-GC-XXX "CRONOGRAMA DE AUDITORÍA A PROVEEDORES"**, apoyándose en el **FO-GC-XXX "LISTADO DE PROVEEDORES APROBADOS"**, que le brinda la información de la calificación obtenida.

Los proveedores aprobados se auditan según la calificación generada de la última auditoría y mínimo cada 2 años, aquellos proveedores a los cuales se les haya generado tres (3) o más reportes de queja o reclamo, se les reprograma a los doce (12) meses.

6.2.2. EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA

- Con mínimo 15 días de anticipación el oficial de cumplimiento o su delegado contacta a la empresa a auditar, con el fin de concretar la visita de auditoría de seguimiento.
- El mes de la auditoría se establecerá según el cronograma **CR-GC-XXX "CRONOGRAMA DE AUDITORÍA A PROVEEDORES"** y la disponibilidad de la empresa a auditar (realizar reprogramación al mes siguiente en el caso en que no pueda ser atendida en el mes estipulado en el cronograma).

	CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES	PO-GC-xxx Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

- En el caso en el que el proveedor no indique una fecha para la auditoría en el mes programado deberá reprogramarse una única vez durante el siguiente mes.
- Para los proveedores que no indiquen fecha de programación o no respondan durante el periodo reprogramado se deberá calificar el proceso de auditoría en 0 ya que no se pudieron verificar los requisitos.

6.2.3. PLAN DE AUDITORÍA

Una vez establecido el día, el Oficial de cumplimiento o su delegado enviará en un archivo de Excel protegido el formato **FO-GC-XX "PLAN DE AUDITORÍA"**, el cual tendrá la siguiente información:

- Información de la empresa en calidad de proveedor.
- Objetivo.
- Responsables de la auditoría.
- Aspectos para evaluar.
- Participantes en la reunión de apertura.

6.2.4. INFORME DE AUDITORÍA A PROVEEDORES

El Oficial de cumplimiento o su delegado diligencia el formato **FO-GC-XXX "INFORME DE AUDITORÍA A PROVEEDORES"** indicando;

- Información de la empresa en calidad de proveedor.
- Objetivo de la auditoría realizada.
- Responsables de la auditoría.
- Listado de hallazgos.
- Listado de fortalezas.
- Evaluación de la auditoría.
- Entrega de evidencias (indicando el tiempo de respuesta de los hallazgos encontrados)
- Participantes de la emisión del informe

Se debe realizar la solicitud del envío de la investigación de la causa raíz y de los planes de acción establecidos de acuerdo con el sistema de gestión de calidad implementado por el proveedor con el envío del informe de auditoría a proveedores

6.2.5. RECEPCIÓN DE NO CONFORMIDADES

- El proveedor debe realizar la recepción de las no conformidades y debe indicar cuáles serán los planes de acción establecidos.
- El tiempo de respuesta establecido para el envío de la investigación de la causa raíz y de la implementación de los planes de acción es de 30 días.

	CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES	PO-GC-xxx Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

- El oficial de cumplimiento evalúa el análisis de causas y si encuentra que es un análisis superficial del problema, o si encuentra que los planes de acción establecidos no concuerdan con la causa raíz establecida, o que faltó tener en cuenta aspectos críticos, debe indicar al proveedor explicando la causa de la devolución. En este caso, el proveedor debe realizar nuevamente el análisis de causa y establecer planes de acción que eliminen la causa raíz establecida.

6.2.6. SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE ACCIÓN

Las actividades establecidas como planes de acción deben ser ejecutadas por el proveedor en los tiempos establecidos, el Oficial de cumplimiento debe verificar con el proveedor una vez a la semana si se cuenta con los soportes que evidencien el cumplimiento de las actividades propuestas.

6.2.7. CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Para que un proveedor se mantenga en estado aprobado debe cumplir con un porcentaje superior al 70% en su calificación posterior al proceso de seguimiento en la auditoría, para realizar esta calificación se debe diligenciar el formato FO-GC-032 “CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES” en la cual se debe calificar sobre el valor porcentual asignado a cada ítem y verificar el porcentaje final. Los criterios de evaluación se presentan a continuación:

CRITERIO	PORCENTAJE
Cumple con los tiempos acordados de entrega	10%
Cumple con el servicio o cantidades contratados	10%
Cumple con otras condiciones de negociación (Precio, facturas, etc.)	10%
Ofrece servicios Postventa	5%
Resultado de la auditoría	50%
Toma acciones preventivas y/o correctivas en el tiempo estipulado	15%
PUNTAJE TOTAL	100%

El Oficial de cumplimiento debe generar una calificación en el formato estableciendo un valor entre 0,0 y 5,0 en el espacio de calificación de cada ítem. El formato se encuentra protegido y cuenta con la formulación para indicar la evaluación.

Cualquier proveedor que cuente con calificación deficiente deberá ser rechazado.

Para evaluar el ítem “Toma acciones preventivas y/o correctivas en el tiempo estipulado” se debe indicar un 5% si cumple con el envío de los planes de acción en el tiempo estipulado en el numeral y un 10% si se evidencia el cumplimiento de las acciones en las fechas estipuladas.

Los proveedores aprobados, serán calificados anualmente.

	CALIFICACIÓN, SELECCIÓN Y AUDITORÍA A PROVEEDORES	PO-GC-xxx Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

6.2.8. PLAN DE CONTINGENCIA

En el caso en que el proveedor sea calificado como deficiente por no aceptar la auditoría de seguimiento o no obtener respuesta para el proceso de auditoría este deberá ser calificado como deficiente. El oficial de cumplimiento será el encargado de realizar el proceso de selección a proveedores para suplir al proveedor con dicha calificación.

Cuando el proveedor obtiene un porcentaje de calificación aceptable, el Oficial de cumplimiento deberá realizar el proceso de selección a un proveedor alternativo.

En caso de que el proveedor no dé respuesta a las no conformidades con los planes de acción cuando se ha realizado previo seguimiento de estas. Este será calificado según el criterio definido en **FO-GC-XXX "CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES"**

El oficial de cumplimiento debe realizar seguimiento al proveedor solicitando el cierre de las no conformidades y verificando el grado de cumplimiento con las entregas realizadas, este seguimiento debe ser realizado cada quince días.

7. ANEXOS

N/A

8. DOCUMENTOS APLICABLES

- FO-GC- XXX CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES
- FO-GC- XXX GUÍA DE VERIFICACIÓN EN AUDITORÍAS A PROVEEDORES
- FO-GC- XXX INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES
- CR-GC- XXX CRONOGRAMA DE AUDITORIA A PROVEEDORES
- FO-GC- XXX PLAN DE AUDITORÍA
- FO-GC- XXX LISTADO DE PROVEEDORES
- FO-GC-XXX INFORME DE AUDITORÍA A PROVEEDORES

9. REFERENCIAS

- Norma técnica colombiana NTC ISO 9001:2015. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	21-03-25	Creación del documento

Anexo M. Formato de inscripción de proveedores

	INSCRIPCION DE PROVEEDORES	CÓDIGO
		FO-GC-XXX
		VERSIÓN 01
		PO-GC-000

1. INFORMACION DE LA EMPRESA			
NOMBRE O RAZON SOCIAL		NIT O CC	
DIRECCIÓN			
TELEFONO		CIUDAD	
CONTACTO		E-MAIL	
REPRESENTANTE LEGAL		CÉDULA	
ACTIVIDAD ECONOMICA			

2. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS			
1		5	
2		6	
3		7	
4		8	

3. TIEMPOS DE RESPUESTA				4. FORMAS DE PAGO			
DE 1 A 2 DÍAS		ENTRE 2 Y 5 DÍAS		ANTICIPADO 100%		CONTRA ENTREGA	
ENTRE 5 Y 10 DÍAS		ENTRE 10 Y 15 DÍAS		15 DÍAS		30 DÍAS	
ENTRE 15 Y 30 DÍAS		MÁS DE 30 DÍAS		60 DÍAS		OTRO	

5. DESCUENTOS				6. REGIMEN AL QUE PERTENECE			
INDIQUE:				COMUN		SIMPLIFICADO	
				GRAN CONTRIBUYENTE			

7. CALIDAD							
LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE PRESTA POSEEN CERTIFICADO DE CALIDAD					SI		NO
INDIQUE CUAL:							
INDIQUE SI LA COMPAÑÍA CUENTA CON:							
CERTIFICADO DE GESTION DE CALIDAD (ISO 9001)							
CERTIFICADO DE GESTION AMBIENTAL (ISO 14001)							
CERTIFICADO DE SG-SST (OHSAS 18001)							
OTRAS CERTIFICACIONES O ACREDITACIONES:							

8. ANEXOS (ADJUNTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA LA INFORMACIÓN)			
CERTIFICADO DE CAMARA Y COMERCIO		CERTIFICADOS DE CALIDAD (DE ACUERDO CON LAS CERTIFICA	
REGISTRO UNICO TRIBUTARIO (NIT O RUT)		REFERENCIA COMERCIAL	
FICHAS TECNICAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS		BROCHURE	
FICHAS DE DATOS DE SEGURIDAD (EN CASO DE PRODUCTOS C		POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	
OTROS:			

REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR		REPRESENTANTE DE GODOY CORDOBA ABOGADOS SAS	
CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA	

	GUÍA DE VERIFICACIÓN EN AUDITORÍA A PROVEEDORES	CÓDIGO
		FO-GC-XXX
		VERSIÓN 01
		PO-GC-XXX

1. INFORMACION DE LA EMPRESA			
NOMBRE O RAZON SOCIAL		NIT O CC	
DIRECCIÓN		CIUDAD	
TELEFONO		E-MAIL	
CONTACTO		FECHA	

2. LISTA DE CHEQUEO DE GESTIÓN EN TALENTO HUMANO Y SU COMPETENCIA					
REQUISITO		ESTADO			OBSERVACIONES O HALLAZGOS
		C	NC	NA	
1	¿Se cuenta con el personal suficiente y calificado para el desarrollo de las actividades?				
2	¿Está documentado el manual de funciones y responsabilidades para los diferentes cargos y el mismo es consistente con el organigrama de la compañía?				
3	¿Se asegura la competencia del personal, sobre la base de una educación apropiada, formación, experiencias y/o habilidades, según se requiera?				
4	¿Hay un programa establecido para el entrenamiento y capacitación del personal pertinente?				
5	¿Se capacita al personal en las labores específicas de su trabajo?				
6	¿Se evalúa la eficacia de las acciones de formación implementadas?				
7	En los casos en que se utilice personal técnico y de apoyo clave, bajo contrato o a título suplementario ¿Se asegura la supervisión de dicho personal? ¿Se asegura que dicho personal sea competente y que trabaje de acuerdo con el sistema de gestión implementado?				
8	¿Están establecidos y se mantienen actualizados los perfiles de los puestos de trabajo del personal directivo, técnico y de apoyo clave involucrados en la operación? (Procesos de manufactura, control y aseguramiento de calidad, ensayos y/o calibraciones. Según corresponda).				
9	¿Existen contratos de todos los empleados?				

3. LISTA DE CHEQUEO DEL SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
REQUISITO		ESTADO			OBSERVACIONES O HALLAZGOS
		C	NC	NA	
1	¿Disponen de Programa de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo, establecido y funcional?				
2	¿Se cuenta con matriz de riesgos y peligros por áreas?				
3	¿Se provee orientación al personal de forma apropiada, en cuanto a posibles riesgos inherentes a cada cargo?				
4	¿Está constituido el grupo de Brigada de Emergencia?				

5	¿Se tiene extintores de incendio y mantas, accesibles y mantenidos al día.				
6	¿Están las salidas de emergencia claramente marcadas y son conocidas por todo el personal?				
9	¿Se observa al personal haciendo uso de los elementos de protección personal durante la operación?				

3. LISTA DE CHEQUEO DEL SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

REQUISITO		ESTADO			OBSERVACIONES O HALLAZGOS
		C	NC	NA	
10	Se tiene: - Botiquín de primeros auxilios accesible y bien dotado. - Lava ojos y duchas, operacionales y convenientemente localizados. - Neutralizante o Kit para derrames, fácilmente disponible y apropiado al trabajo ejecutado e instrucciones de cómo utilizarlos				
11	¿Se dispone de: - Números telefónicos de emergencia, convenientemente localizados. - Instrucciones escritas sobre cómo proceder en caso de accidentes?				

4. LISTA DE CHEQUEO DE OPERACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

REQUISITO		ESTADO			OBSERVACIONES O HALLAZGOS
		C	NC	NA	
1	¿Existe en la Organización un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)? ¿Con Personal competente que coordine el Sistema?				
2	¿Se tiene Documentación y Procedimientos Normalizados de Operación (POE's), con sus respectivos criterios de aceptación; para el desarrollo y control de procesos y actividades fundamentales? (Opcional: Revisar registro y reporte de datos).				
3	¿Existen informes que evidencien que estos POE's se han aplicado satisfactoriamente?				
4	Se tiene dentro del SGC un equipo humano responsable de verificar que los procedimientos operativos normalizados de todas las áreas sean consistentes con el sistema de calidad?				
5	¿Existe un listado maestro de la documentación (normas, procedimientos, formatos, registros, etc.) que se dispone para el desarrollo de la operación?				
6	Si la documentación se maneja a través de métodos de procesamiento electrónico de datos ¿Se mantiene copia de reserva de ella?				
7	Se establecen perfiles en las autorizaciones y contraseñas para acceso a la información (consulta, ingreso, modificación), de acuerdo al nivel de criticidad y/o de confidencialidad de la misma?				
8	En caso de emplear software desarrollados y adaptados por la organización:- ¿Están suficientemente documentados?- ¿Fueron validados para asegurar que son adecuados al uso pretendido?				
9	¿Cuenta con políticas y procedimientos escritos para el manejo de las devoluciones?				
10	¿Se cuenta con evaluación de los proveedores asociados a la prestación del servicio?				
11	¿La organización mide la calidad del servicio que presta a sus clientes?				
12	¿La organización mide la gestión y eficiencia de sus procesos por medio de indicadores?				

5. LISTA DE CHEQUEO DE SUGERENCIAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (SPQR)					
REQUISITO		ESTADO			OBSERVACIONES O HALLAZGOS
		C	NC	NA	
1	¿Existe un procedimiento documentado, implementado y funcional de las políticas establecidas en la organización para manejo SPQR?				
2	¿Se realizan las investigaciones pertinentes de las causas relacionadas en cada caso de SPQR? Registrando las decisiones y medidas a seguir.				
3	¿Se comunica al Cliente que interpuso el recurso de SPQR las decisiones, medidas a seguir y conclusiones derivadas de la investigación?				
4	¿Se registra la conformidad y/o satisfacción del Cliente?				

6. EVALUACIÓN DE LA AUDITORÍA				
REQUISITOS EVALUADOS	CANITDAD			CUMPLIMIENTO
	C	NC	TOTAL	
GESTIÓN EN TALENTO HUMANO Y SU COMPETENCIA	0	0	0	0
SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	0	0	0	0
OPERACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	0	0	0	0
SUGERENCIAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (SPQR)	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

11. LISTADO DE HALLAZGOS	

12. RESPONSABLES DE REALIZAR LA AUDITORIA	
NOMBRE	CARGO

13. RESPONSABLES DE RECIBIR LA AUDITORIA	
NOMBRE	CARGO

Anexo O. Calificación de proveedores

	CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO
		FO-GC-xxx
		VERSIÓN 01
		PO-GC-000

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL		NIT O C.C.	
DIRECCIÓN		TELÉFONO	
CIUDAD		E-MAIL	
PRÓXIMA CALIFICACIÓN:		FECHA	

CRITERIO	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN	CALIFICADO POR:
Cumple con los tiempos acordados de entrega (10%)			
Cumple con el servicio o cantidades contratados (10%)			
Cumple con otras condiciones de negociación (Precio, facturas, etc.) (10%)			
Ofrece servicios Postventa (5%)			
Resultado de la auditoría (50%)			
Toma acciones preventivas y/o correctivas en el tiempo estipulado (15%)			
PUNTAJE TOTAL			
ESTADO DEL PROVEEDOR			

OBSERVACIONES:

	LISTADO DE PROVEEDORES APROBADOS	CÓDIGO
		FO-GC-046
		VERSIÓN 01
		PO-GC-006

[illegible]

	INSTRUCTIVO PERFIL DE CARGO	IN-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Este instructivo tiene como objetivo establecer, explicar y guiar el método de diligenciamiento, para la recopilación de los requisitos y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las funciones y tareas de un empleado dentro de

2. DEFINICIONES

Perfil de cargo: Un perfil de cargo es la descripción detallada de las operaciones, responsabilidades y funciones de un cargo individual. Suele incluir: Los datos de identificación de cargos, el detalle en sí, que suele incluir a su vez un breve resumen sobre el cargo y una explicación completa de las operaciones, responsabilidades y funciones realizadas en un cargo de trabajo y las especificaciones o características requeridas para una realización satisfactoria. (Lanham, 1962).

Función: Objetivo, meta o fin que se persigue mediante una acción, operación, tarea o cargo de trabajo o unidad organizativa. (Fernández Rios, 1995).

Competencia: Hace referencia a características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un cargo de trabajo. (Alles, 2002).

3. PROCEDIMIENTO

3.1. Identificar el cargo

Ubicar el cargo por denominación, nombre, relaciones de jerarquía y supervisión.

Es importante conocer la dependencia jerárquica lineal y cargos que supervisa, generalmente esta información se presenta en el organigrama establecido por la organización.

3.2. Identificar las funciones esenciales del cargo

Se deben identificar y listar cada una de las tareas que se deben realizar dentro del cargo de trabajo. Esto se hace mediante muchas herramientas, generalmente se pueden conocer teniendo una entrevista con el jefe inmediato.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	INSTRUCTIVO PERFILES DE CARGO	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

3.3. Definir los requisitos para el cargo

Se deben establecer los requisitos de formación académica, conocimientos y experiencias para el cargo, además de las competencias necesarias para este.

Dentro de estas, se encuentran:

El nivel educativo donde se deben describir los Requisitos de **Formación académica**: como los estudios secundarios, técnicos a nivel básico o superior, estudios universitarios, entre otros, que exige el cargo y **Requisitos de conocimiento**: donde se encuentran los conocimientos técnicos, cursos y/o programas de especialización, conocimientos ofimáticos (nivel de dominio de Word, Excel y Power Point) e idiomas que requiere el cargo.

Requisitos de experiencia donde se indica la cantidad de tiempo que se necesita de experiencia, interna o externa, exigida para el cargo.

Entrenamiento donde se indica si la persona necesita un entrenamiento de tipo técnico o práctico para ejercer el cargo y el tiempo mínimo que debe estar bajo este.

3.4. Definir las competencias para el cargo

Es importante definir las competencias para el cargo y dividirlas en dos etapas

Las primeras, son las competencias generales, las cuales son enlazadas con los valores y la misión de la organización. Por esto, para todos los miembros de la organización se deben establecer estas competencias.

Y las segundas son las competencias técnicas, propias de cada cargo. Es importante conocer el tipo de cargo y los procesos que tiene asociado, para definirlos.

4. REFERENCIAS

Alles, M. A. (2002). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, Gestión por competencias*. Buenos aires, Argentina: Ediciones Garnica S.A.

Fernández Rios, M. (1995). *Análisis y descripción de cargos de trabajo: Teoría, métodos y ejercicios*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Lanham, E. (1962). *Valuación de cargos: bases objetivas para fijar escalas de salarios*. México: Compañía Editorial Continental, CECSA.

Anexo R. Formato Perfil del cargo

1. INFORMACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO		NIVEL DEL CARGO	
REPORTA A		UNIDAD/PORTAFOLIO	
SUPERVISA A			
2. MISIÓN DEL CARGO			
3. FUNCIONES ESPECÍFICAS			
OPERATIVAS / ADMINISTRATIVAS			
TACTICAS			
ESTRATEGICAS			
5. REQUERIMIENTOS			
NIVEL EDUCATIVO		EXPERIENCIA EN AÑOS	
FORMACIÓN ACADÉMICA INDISPENSABLE			
FORMACIÓN ACADÉMICA DESEABLE			
EXPERIENCIA REQUERIDA (acciones/tareas puntuales)			
CONOCIMIENTOS	DESCRIPCIÓN	NIVEL	
PRUEBA TÉCNICA			
IDIOMA			
6. HABILIDADES Y COMPETENCIAS A EVALUAR			
ORGANIZACIONALES			
Liderazgo			
Innovación			
Comunicación afectiva, asertiva y compasiva			
ESPECÍFICAS			
1.	Análisis y manejo de información		
2.	Desarrollo de las personas		
3.	Credibilidad técnica		
7. FIRMA			
RECIBIDO			

Anexo Q. Formato Perfil de Cargo

	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO Y PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar respaldos periódicos y asegurar la protección de la información sensible, garantizando la continuidad operativa y la confidencialidad de los datos de los clientes frente a fallos técnicos, ciberataques u otros incidentes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la información digital almacenada y procesada en los sistemas, servidores, computadores y dispositivos utilizados por la firma, incluyendo documentos, expedientes, bases de datos, correos electrónicos y archivos compartidos.

3. RESPONSABILIDADES

- **Coordinador de TI:** Diseñar y supervisar la implementación del protocolo.
- **Personal administrativo y abogados:** Cumplir con las directrices establecidas, mantener buenas prácticas de manejo de información.

4. DEFINICIONES

Respaldo (Backup): Copia de seguridad de la información almacenada en sistemas digitales, realizada periódicamente para prevenir la pérdida de datos por fallos técnicos, errores humanos o ataques cibernéticos.

Copia en la nube: Servicio de almacenamiento externo al que se accede a través de internet, utilizado para guardar respaldos de información de forma segura y con acceso remoto.

Control de accesos: Conjunto de mecanismos que definen y limitan quién puede acceder a qué información o recursos dentro de los sistemas de la firma, de acuerdo con su rol y nivel de responsabilidad.

Actividades sospechosas: Acciones inusuales en los sistemas que pueden indicar un intento de acceso no autorizado, un ataque informático, o un uso indebido de la información. Ejemplos: múltiples intentos fallidos de acceso, conexiones desde ubicaciones desconocidas, transferencias de grandes volúmenes de datos fuera del horario habitual.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO Y PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

5. PROCEDIMIENTO O CONTENIDO

5.1. Respaldo periódico de información

- El coordinador de tecnología realizara copias de seguridad automáticas semanales en servidores locales y/o nube segura.
Almacenar los respaldos en al menos dos ubicaciones físicas distintas de la firma: una en la ciudad de Bogotá y otra en la ciudad de Medellín.

5.2. Control de accesos

- Definir niveles de acceso según el rol del usuario: los abogados tendrán acceso completo a expedientes, bases de datos legales y documentos confidenciales; los asistentes contarán con acceso limitado a documentos operativos y de soporte. Esto garantizar que cada usuario solo pueda acceder a la información necesaria para desempeñar sus funciones.
- El asistente de TI deberá verificar mensualmente los permisos de acceso utilizando un formato de checklist estandarizado, identificando y revocando aquellos permisos que resulten innecesarios o no autorizados.

5.3. Protección de datos sensibles

- Cifrar documentos y comunicaciones con información confidencial.
- El asistente de TI será responsable de monitorear regularmente los registros de acceso al sistema utilizando herramientas de auditoría y software de seguridad.

5.3. Capacitación en ciberseguridad

- Realizar capacitaciones frecuentes sobre buenas prácticas de manejo de información y prevención de ciberataques.
- Difundir correos electrónicos cuando se identifiquen nuevas amenazas.

6. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- NTC-ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

7. DOCUMENTOS APLICABLES.

- FO-XX-000 Formato de checklist de verificación de accesos.

98 HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	02-2025	Creación del documento

Anexo T. Formato Checklist de verificación de accesos

CHECKLIST DE VERIFICACIÓN DE ACCESOS

CÓDIGO

FO-XX-000

VERSIÓN 01

PO-XX-000

Nombre del asistente de IT:

Fecha de verificación:

Área/departamento:

Descripción del control

Resultado
(✓ / ✗)

Observaciones / Acción
requerida

Lista actualizada de usuarios con acceso al sistema

Confirmación de roles asignados correctamente (abogados, asistentes, administrativos)

Revisión de accesos inactivos o usuarios que ya no trabajan en la firma

Identificación de permisos innecesarios o excesivos

Verificación de accesos a bases de datos sensibles

Validación de contraseñas actualizadas según política interna

Registro de accesos sospechosos o intentos fallidos

Confirmación de revocación de accesos no autorizados

Registro firmado de esta verificación

Firma del evaluador:

Firma del Coordinador de TI:

Anexo U. Revisión y aprobación de documentos

		REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		CÓDIGO	
				Versión 10	
CLIENTE					
PROCESO					
EQUIPO RESPONSABLE					
FECHA DE INICIO					
DOCUMENTO				SI	NO
Tareas ejecutadas conforme al alcance del servicio contratado					
Verificación de cumplimiento de requisitos del cliente					
Revisión técnica por parte del abogado responsable					
Validación del contenido legal y argumentativo					
Revisión ortográfica y de redacción					
Inclusión de referencias normativas y jurisprudenciales pertinentes					
Inclusión de anexos requeridos y soporte documental					
Firma del abogado responsable (física o digital según aplique)					
Aprobación por parte del coordinador o líder del área					
Registro de entrega al cliente (correo, radicado, plataforma)					
Archivo digital en sistema documental institucional					
Confidencialidad garantizada (revisión de marcas de agua, etiquetas, acuerdos firmados)					
Evidencia de cumplimiento de plazos y cronograma					
Retroalimentación o conformidad del cliente documentada (si aplica)					
	REVISADO POR:			APROBADO POR:	
	Cargo			Cargo	
	Fecha:			Fecha:	

Anexo V. Encuesta de satisfacción

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO
		VERSIÓN 01

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Gracias por permitirnos mejorar a través de sus aportes, sus respuestas son valiosas y serán tratadas de forma confidencial.	
A continuación se establecen los criterios de calificación para la presente encuesta:	
1	Nada satisfecho
2	Poco satisfecho
3	Neutro
4	Muy satisfecho
5	Totalmente satisfecho
N/A	No Aplica

2. INFORMACIÓN DEL CLIENTE			
EMPRESA		FECHA	
CONTACTO		CARGO	
DIRECCIÓN		TELÉFONO	
SERVICIO SUMINISTRADO			

3. EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE		
No.	ÍTEM	CALIFICACIÓN
1	Atención y amabilidad del personal de nuestra compañía	
2	Rapidez en respuesta a las consultas telefónicas y correo electrónico	
3	Información técnica proporcionada	
4	Atención oportuna a consultas presenciales (precios, tiempos, etc.)	

4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		
No.	ÍTEM	CALIFICACIÓN
1	Profesionalismo	
2	Cumplimiento con el tiempo de entrega pactado	
3	La asistencia en caso de quejas y/o reclamos	

5. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA		
No.	ÍTEM	CALIFICACIÓN
1	Relación calidad-precio de nuestro servicio	
2	Eficacia en la solución de su necesidad	
3	El interés de la empresa por satisfacer al cliente	
4	Impresión general de la firma	
5	Calidad total de nuestro servicio	

6. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE (Indique SI o NO)		
1	Recomendaría nuestro servicio	

7. CALIFICACIÓN TOTAL		
1	EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y A LA GESTIÓN COMERCIAL	
2	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	
3	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA	
4	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	
5	PUNTUACIÓN TOTAL	0%

Anexo W Registro de NO Conformidad

	Registro de NO Conformidad	CÓDIGO	
		FO-XX-000	
		VERSIÓN 01	
		PO-XX-000	
1. Información General			
Código del registro:		Fecha de Registro:	
Código del servicio afectado:		Responsable del registro	
2. Descripción de la No Conformidad			
3. Análisis de causas			
4. Acciones Correctivas y Preventivas			
Nº y Tipo de acción	Responsable	Fecha de implantación	Descripción
5. Seguimiento y Cierre			
Nº y Tipo de acción	Responsable de la verificación	Fecha de cierre	Observaciones
6. Aprobación			
FIRMA RESPONSABLE DE CALIDAD			
FIRMA DEL LÍDER DEL PROCESO			

Anexo X. Monitoreo y medición del desempeño

	MONITOREO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	PO-GC-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Describir la metodología para definir, documentar, medir y analizar la medición del desempeño de todos los procesos de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la definición, documentación, medición y análisis de los procesos de litigios, asesoría y formación.

3. RESPONSABILIDADES

Oficial de cumplimiento

- Realizar la recolección de la información necesaria para realizar la medición de los indicadores de gestión.
- Realizar el análisis de los datos y solicitar el levantamiento de planes de acción a los líderes de los procesos aplicables cuando se evidencien resultados por debajo de lo esperado dentro de la medición de los indicadores de gestión.
- Realizar la recolección de las evidencias que permitan demostrar los valores indicados en la medición de los indicadores de gestión.

4. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Cambio: Modificación realizada sobre la documentación, insumos, materiales, instalaciones, equipos, productos y procesos que integran el sistema de gestión de calidad de la compañía.

Frecuencia: Número de veces que ocurre un suceso.

Fuente: Es el lugar, archivo o documento donde los datos se encuentran disponibles o localizables.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MONITOREO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	PO-GC-000 Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

Indicador de gestión: Expresión cualitativa o cuantitativa del comportamiento o desempeño de un proceso; cuya magnitud al ser comparada con el nivel de referencia, podrá señalar una desviación sobre la cual se deberán tomar acciones correctivas o preventivas según se requiera.

Medición: Considera la determinación de una cantidad física, magnitud o dimensión utilizando equipo de medición o instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos.

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Umbral o meta: Valor máximo del indicador que se quiere alcanzar o mantener.

Unidades: Permiten expresar en un contexto y darle sentido al valor calculado. Varían de acuerdo con los factores o variables que se relacionan.

Variable: Es un elemento o dato que puede ser sustituido o puede adquirir un valor cualquiera, dentro de un universo.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

5. GENERALIDADES O PRECAUCIONES

- Los indicadores de gestión deben ser simples, objetivos, neutros y sistemáticos.
- Los indicadores de gestión deben ser planeados o diseñados, ejecutados o implementados, verificados y en caso de ser necesario, ajustados.
- Los líderes de área definen los indicadores de gestión de sus procesos, los cuales deberán cumplir con los requisitos de medición establecidos. Para tal fin contarán con la asesoría del oficial de cumplimiento.

	MONITOREO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	PO-GC-000 Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

6. PROCEDIMIENTO O CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

El líder de proceso junto al oficial de cumplimiento debe plantear los indicadores del proceso indicando objetivo, líder del proceso, tipo de indicador, las variables a medir y las fuentes de información.

Los líderes de proceso diligencian el formato **FO-GC-000 “FICHA TÉCNICA DE INDICADOR”**, Con la siguiente información:

- Objetivo
- Proceso: Al que pertenece el indicador
- Fecha de actualización: Fecha en la cual se realiza el último seguimiento al indicador
- Nombre del indicador.
- Objetivo del indicador: Porque se estableció el indicador
- Fórmula de cálculo del indicador: Como se va a cuantificar el indicador según se
- Comportamiento indicador: Describir los resultados base obtenidos en cada periodo de medición
- Medición: realizar la medición del indicador con los datos obtenidos.
- Generar o actualizar el grafico según el comportamiento.
- Análisis e interpretación de resultados

7. ANEXOS

N/A

8. DOCUMENTOS APLICABLES

- **FO-GC-000 MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN**

9. REFERENCIAS

-
- Norma técnica colombiana NTC 9001-2015.

10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01		Creación del documento

	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	PO-GC-000 Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, evaluación, investigación, cierre y seguimiento de las quejas o reclamos que los clientes realicen acerca de los servicios suministrados

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los servicios ofrecidos por Godoy Córdoba Abogados SAS.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente General

- Garantizar los recursos necesarios para la atención, investigación y respuesta de las quejas y reclamos.

Oficial de cumplimiento

- Tramitar el manejo de las quejas y/o reclamos presentados por los clientes.
- Realizar seguimiento desde la recepción hasta la implementación de los planes de acción que permitan el cierre de la queja o reclamo.
- Garantizar el cierre de la queja y notificación al cliente en el tiempo estipulado en el presente procedimiento.
- Emitir el informe del respectivo indicador.
- Mantener el listado de quejas y reclamos actualizada.

Líderes de área

- Participar en el análisis, investigación y ejecución de los planes de acción derivados de la queja o reclamo.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Mecanismo empleado para erradicar la fuente o causa raíz de las desviaciones y/o no conformidades, mitigando la recurrencia y logrando un mejoramiento continuo en el sistema de gestión de calidad.

Cliente: Se refiere a la persona, entidad u organización a quien se le suministra un servicio o producto.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	PO-GC-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Producto Defectuoso: Aquel que presenta uno o más defectos de calidad.

Queja: Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de la organización

Reclamo: Es un escrito o comunicación a través de la cual se pone de manifiesto la insatisfacción de un producto elaborado por la compañía.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por una de las partes interesadas, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.

Reportante: Cualquier empleado o externo (cliente, consumidor, contratista, etc.).

Reclamación Recurrente: Reclamación recurrente y que pertenece a alguna de las siguientes categorías:

Reclamación confirmada: reclamación con la misma causa raíz que se repite después de la implementación de una acción correctiva/preventiva.

Reclamación no confirmada: reclamación con la misma falencia.

4. GENERALIDADES O PRECAUCIONES

- Para este documento se relaciona directamente queja con la atención del servicio y reclamo como una declaración sobre el incumplimiento de los requisitos
- Las quejas, reclamos o sugerencias pueden ser recibidas por cualquier persona de la organización y deben ser dirigidas a través del oficial de cumplimiento
- Las quejas y reclamos recibidos vía telefónica o de manera presencial y verbal deben ser tomados en cuenta para ejecutar acciones de mejora, pueden ser material suficiente para el inicio de una acción preventiva al proceso que corresponda.
- Se realiza una revisión anual de las quejas y reclamos reportadas en el transcurso del año para verificar si hay recurrencia, determinar la necesidad de hacer una intervención más grande y mitigar completamente el origen de la queja o reclamo.
- Toda la documentación correspondiente a quejas o reclamos se debe archivar en folder, de tal manera que se encuentre compilada toda la información pertinente a cada una de ellas, sin posibilidad de confusión.

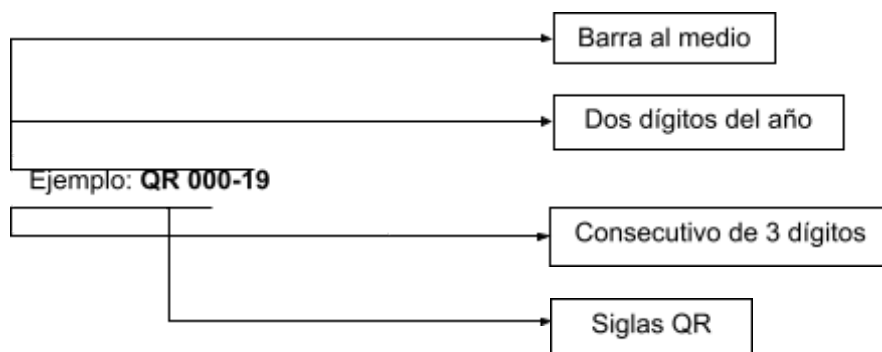
5. PROCEDIMIENTO O CONTENIDO

5.1. Recepción de la queja y/o reclamo

- Las quejas y/o reclamos se reciben vía correo, vía telefónica, por medio de una carta o por un ente regulatorio, a partir de los clientes o los consumidores.

	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	PO-GC-000 Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

- Las quejas y/o reclamos deben ser recibidas por personal administrativo de la organización. El responsable de recibir la queja o el reclamo diligencia el formato **FO-GC-000 “ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS”**.
- El responsable de la recepción de la queja o el reclamo debe realizar la entrega del formato diligenciado junto con los soportes adjuntos al gerente de garantía y control de calidad, quien direcciona y emite una respuesta inmediatamente al cliente en un lapso máximo de 24 horas.
- Si la queja o reclamo procede, se le debe asignar un consecutivo alfanumérico compuesto por las siglas QR, seguido de tres dígitos que se reinician cada año, una barra al medio seguida por los dos últimos dígitos del año en cuestión.



5.2. Análisis de la queja y/o reclamo

- El proceso implicado en conjunto con el oficial de cumplimiento debe determinar la clasificación de la queja o reclamo; ahora bien, si el comité determina que no se evidencia el incumplimiento de ningún requisito especificado, se debe documentar la respuesta y se debe incluir en la respuesta al cliente.

Clasificación de la queja/reclamo: Todas las quejas y reclamos deben llevar una respuesta inmediata al cliente, sin embargo, la respuesta con análisis, investigación y cuando apliquen acciones CAPA, se establece de la siguiente forma.

CLASIFICACIÓN	ACCIÓN INMEDIATA	ACCIÓN POSTERIOR	TIEMPO DE RESPUESTA
Crítica	Citar al comité de trabajo e iniciar proceso de investigación.	Realizar investigación, análisis de causa raíz y CAPA según FO-GC-007 “ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS” .	15 días

	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	PO-GC-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

Mayor	Citar al comité de trabajo e iniciar proceso de investigación	Iniciar tratamiento a la queja o reclamo en FO-GC-007 "ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS" .	30 días
Menor	Citar al comité de trabajo e iniciar proceso de investigación	Iniciar tratamiento a la queja o reclamo en FO-GC-007 "ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS" .	45 días

- Para determinar la clasificación, se deben aplicar las siguientes variables:

1. **Según la ocurrencia o frecuencia:** Se deberá evaluar ocurrencia de acuerdo al listado de quejas y reclamos, así como, las no conformidades generadas en auditorías internas, autoinspección, auditorías realizadas por clientes y auditorías realizadas por los entes regulatorios en el último año.

3	Si ha ocurrido 3 o más veces en 6 meses.
2	Si ha ocurrido 2 veces en 6 meses.
1	Si ha ocurrido 1 sola vez en 6 meses.

2. **Según la severidad o impacto:**

3	Si afecta la seguridad del concepto o calidad del servicio suministrado
2	Si afecta la calidad, pero no pone en riesgo al cliente con respecto al servicio suministrado.
1	No afecta la calidad del servicio.

3. **Tabulación de los resultados obtenidos por cada variable:**

OCURRENCIA	3	2	1
A	↓	↓	↓
SEVERIDAD			
3 →	9	6	3
2 →	6	4	2
1 →	3	2	1

Queja o reclamo crítico: 9 y 6 o 3

	MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	PO-GC-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

cuando la severidad sea 3

Queja o reclamo mayor: 4 y 3

Queja o reclamo menor: 2 y 1

5.4. Respuesta de la queja y/o reclamo

- Culminado el proceso de investigación el oficial de cumplimiento debe compilar los soportes de la investigación y de las acciones que se hubiesen generado para enviar al cliente.
- El oficial de cumplimiento enviar la respuesta al cliente por escrito describiendo la causa del incumplimiento y las acciones que se plantearon para mitigar la recurrencia.
- En caso de requerir de un tiempo mayor al establecido en el presente procedimiento para la respuesta de la queja o reclamo por la investigación que se debe realizar, se debe informar al cliente de la gestión y mencionar la fecha en la que se dará la respuesta final.
- Se realiza seguimiento a la respuesta satisfactoria del cliente, la cual debe comunicarse por escrito, indicando su aprobación a la resolución de la queja o reclamo.
- La documentación correspondiente al desarrollo de la queja o reclamo, se archiva mínimo 1 año después de dar los resultados y realizar correspondiente cierre.

6. ANEXOS

N/A

7. DOCUMENTOS APLICABLES

- **FO-GC-000 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.**

8. REFERENCIAS

- Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015

9. HISTORICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01		Creación del documento.

Anexo Z. Atención de quejas y reclamos

	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO
		VERSIÓN 01

CONSECUTIVO		FECHA	
-------------	--	-------	--

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO POR RECEPTOR DE LA QUEJA	DATOS DEL CLIENTE (Quien genera la queja o el reclamo)							
	1	CLIENTE		5	CIUDAD			
	2	DIRECCIÓN		6	TELÉFONO			
	3	REMITIDA POR		7	EXTENSIÓN			
	4	EMAIL		8	CELULAR			
	MEDIO DE LA QUEJA/ RECLAMO (Seleccione):							
	VÍA TELÉFONICA			CORREO ELECTRÓNICO			PRESENCIAL	
							OTRO	
	DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA /RECLAMO O SUGERENCIA:							
	9	Producto:		12	Lote:			
	10	Cliente:		13	O.P.			
	11	Fecha de Vencimiento		14	Cantidad			
	Haga un relato breve y claro de los hechos							
15	Entrega de Muestras que respalden la Queja?			Cantidad			Reportes Adjuntos	
	Observación			¿Queja es recurrente?	SI	NO	Queja relacionada	

ESPACIO PARA (CALIDAD)	TRATAMIENTO DE LA QUEJA /RECLAMO:							
	Clasificación				Direccionamiento			
	16. Requerimiento o respuesta inmediata que se da al cliente:							
RESPUESTA	Fecha:		Responsable:					
	La Queja o reclamo genera no-conformidad:			NC No:				
	RESPUESTA EMITIDA POR EL COMITÉ.							
	(En caso que se genere una N.C hacer una breve descripción).							
	COMITÉ DE TRABAJO							
	NOMBRE				CARGO			
CIERRE	Fecha en que se envia respuesta al cliente (adjuntar soporte del envío):							
	CIERRE DE LA QUEJA							
	QUEJA CERRADA ?	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA			

Reportes adjuntos:

Especifique

	PLAN DE AUDITORÍA	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

1. OBJETIVO

Planificar y ejecutar auditorías internas que permitan verificar el cumplimiento del SGC, identificar oportunidades de mejora y asegurar la conformidad con los requisitos de la ISO 9001:2015, optimizando la calidad y eficiencia en la prestación de servicios legales de la firma.

2. ALCANCE

Este plan aplica a todos los procesos de Godoy Córdoba Abogados S.A.S. Las auditorías internas se realizan sobre estos procesos para verificar su cumplimiento con la norma ISO 9001:2015 y la alineación con los objetivos estratégicos de la firma.

3. RESPONSABILIDADES

Alta dirección

- Aprobar el plan de auditoría y garantizar los recursos necesarios.

Oficial de cumplimiento

- Gestionar la planificación y ejecución de las auditorías.

Audidores internos

- Realizar auditorías imparciales y documentar hallazgos.

Líderes de los procesos

- Facilitar la información requerida y ejecutar acciones correctivas.

4. DEFINICIONES

Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia objetiva y evaluarla con el fin de determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con los criterios establecidos.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC): Conjunto de políticas, procesos y procedimientos implementados en la organización para garantizar que los servicios cumplen con los requisitos

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PLAN DE AUDITORÍA	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

de calidad y mejora continua.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito de la norma, de un procedimiento interno o de un criterio establecido en la auditoría.

Hallazgo de Auditoría: Resultado de la evaluación basada en evidencia objetiva, que puede ser una conformidad, no conformidad u oportunidad de mejora.

Acción Correctiva: Medida tomada para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir su recurrencia.

Programa de Auditoría: Conjunto de auditorías planificadas en un período determinado, considerando riesgos, criticidad de procesos y requisitos normativos.

Lista de Verificación: Herramienta utilizada por los auditores para evaluar el cumplimiento de los requisitos del SGC de manera estructurada.

Evidencia Objetiva: Datos verificables que respaldan los hallazgos de auditoría, como registros, documentos y observaciones.

ISO 19011:2018: Norma internacional que proporciona directrices para la auditoría de sistemas de gestión, incluyendo principios, gestión del programa de auditoría y evaluación de auditores.

5. GENERALIDADES O PRECAUCIONES

- Las auditorías deben realizarse con objetividad, garantizando la independencia de los auditores respecto a los procesos evaluados.
- Toda la información recopilada debe ser documentada de manera clara y precisa, asegurando la trazabilidad de los hallazgos y conclusiones.
- La alta dirección debe garantizar los recursos necesarios para la ejecución de las auditorías y la implementación de acciones correctivas.
- Se debe respetar la confidencialidad de la información evaluada durante las auditorías, asegurando que solo las partes autorizadas tengan acceso a los informes y hallazgos.
- La planificación de auditorías debe considerar un enfoque basado en riesgos, priorizando los procesos críticos y áreas con mayores oportunidades de mejora.
- En caso de identificarse no conformidades mayores, se deben tomar acciones inmediatas para su mitigación y corrección.

6. CONTENIDO

6.1. CRITERIO DE LA AUDITORÍA

Las auditorías se desarrollarán con base en:

- Norma ISO 9001:2015
- Procedimientos internos documentados de la firma

	PLAN DE AUDITORÍA	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- Normativa legal aplicable al ejercicio del derecho y la gestión laboral
- Requisitos contractuales y expectativas de los clientes

:

6.2. METODOLOGÍA

Las auditorías internas seguirán la metodología establecida en la ISO 19011:2018 y se estructurará en las siguientes etapas:

Planificación:

- Elaboración del FO-XX-000 PROGRAMA DE AUDITORÍA, considerando riesgos, criticidad de los procesos y auditorías previas.
- Determinación del alcance, los criterios y los objetivos de la auditoría, los cuales se relacionan en FO-XX-000 LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA
- Selección de los auditores internos, asegurando su independencia respecto a los procesos evaluados.
- Notificación a los responsables de los procesos sobre las fechas y el alcance de la auditoría.

Ejecución:

- Desarrollo de entrevistas con los responsables de los procesos para recopilar información relevante.
- Revisión de documentos y registros que evidencien la correcta implementación del SGC.
- Observación directa de la ejecución de los procesos para evaluar su conformidad con los procedimientos establecidos.
- Aplicación de listas de verificación para identificar posibles desviaciones y oportunidades de mejora. FO-XX-000 LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA

Registro de Hallazgos:

- Documentación de las conformidades, no conformidades y oportunidades de mejora detectadas durante la auditoría.
- Clasificación de las no conformidades en menores o mayores según su impacto en el SGC.
- Comunicación inmediata de hallazgos críticos a los responsables del proceso para la toma de acciones inmediatas.

Informe de Auditoría:

- Elaboración de un informe detallado con los hallazgos, análisis de cumplimiento y recomendaciones. FO-XX-000 INFORME DE AUDITORÍA
- Presentación del informe a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos auditados.

Seguimiento:

- Implementación de un plan de acciones correctivas y preventivas para abordar las no conformidades identificadas.
- Verificación de la efectividad de las acciones correctivas mediante auditorías de seguimiento.

	PLAN DE AUDITORÍA	PO-XX-000	Versión 01
		Aprobación	
		Vigencia	

- Inclusión de los resultados de la auditoría en las reuniones de revisión por la dirección para asegurar la mejora continua del SGC.

6.3. FRECUENCIAS DE AUDITORÍAS

Las auditorías internas se realizan por lo menos una vez al año, antes de auditorías externas, si se requiere, en todos los procesos clave de la firma, con posibilidad de auditorías extraordinarias cuando se detecten desviaciones significativas o se realicen cambios importantes en el SGC.

7. ANEXOS

- N/A

8. DOCUMENTOS APLICABLES

- FO-XX-000 PROGRAMA DE AUDITORÍA
- FO-XX-000 LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA
- FO-XX-000 INFORME DE AUDITORÍA

9. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- NTC-ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	02-2025	Creación del documento

	PROGRAMA DE AUDITORÍA	CÓDIGO
		FO-XX-000
		VERSIÓN 01
		PO-XX-000

Fecha	Proceso a Auditar	Responsable del proceso	Objetivo	Alcance de la Auditoría	Auditor interno

Anexo AC. Lista de Verificación de Auditoría

	LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA	CÓDIGO
		FO-XX-000
		VERSIÓN 01
		PO-XX-000

PROCESO		LÍDER DEL PROCESO		FECHA	
---------	--	-------------------	--	-------	--

OBJETIVO					
----------	--	--	--	--	--

CONVENCIONES			
Calificación del ítem: Cal	Criterio cumplido: 1	Criterio no cumplido: 0	Criterio no evaluable: x

ESTRUCTURA		
Criterio	Cal	Observaciones

RESULTADO			
Total de criterios	Criterios cumplidos	Criterios no cumplidos	Porcentaje de cumplimiento
FIRMA DEL VERIFICADOR		FIRMA DEL RESPONSABLE O VERIFICADO	

Anexo AD. Informe de Auditoría

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO		
		FO-XX-000		
		VERSIÓN 01		
		PO-XX-000		
FECHA DE LA AUDITORÍA				
TIPO DE AUDITORÍA				
PROCESO AUDITADO				
LÍDER DEL PROCESO AUDITADO				
NOMBRE DEL AUDITOR				
NOMBRES EQUIPO AUDITOR				
1. OBJETIVO				
2. ALCANCE				
3. METODOLOGÍA				
4. HALLAZGOS				
4.1. FORTALEZAS				
4.2. OBSERVACIONES				
4.3. NO CONFORMIDAD				
5. RECOMENDACIONES				
6. CONCLUSIONES				
FIRMA RESPONSABLE DE CALIDAD				
FIRMA DEL LÍDER DEL PROCESO				

	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	PO-GC-XXX Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

1. AOBJETIVO

Establecer los lineamientos para que la alta dirección realice la revisión del sistema de gestión de calidad, y de esta manera se asegure continuamente la idoneidad, adecuación, eficacia, y mejora continua de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la organización que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de Godoy Córdoba Abogados S.A.S.

3. RESPONSABILIDADES

Alta dirección

- Revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos de tiempo planificados para asegurar el adecuado estado de implementación y eficacia.
- Comprometerse con la implementación y evolución del sistema de gestión de calidad.
- Asegurar la satisfacción del cliente por medio de establecimiento y revisión de la política y objetivos de calidad para el sistema de gestión de calidad.
- Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de la organización.
- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, tanto los legales como los reglamentarios.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Asegurar que se cumplan los requisitos generales del sistema de gestión de calidad y que se mantenga su integridad, aunque se produzcan cambios.

Oficial de cumplimiento

- Asegurar la implementación documental de manera adecuada.
- Llevar a cabo el control documental del sistema de gestión de calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	PO-GC-XXX Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

- Informar a la alta dirección sobre el desempeño y funcionamiento del sistema de gestión de calidad, así como cualquier necesidad de mejora que se detecte.
- Verificar y asegurar que los diferentes procesos que conforman el sistema de gestión de calidad son eficaces ya que se les ha realizado su establecimiento, implementación y mantenimiento, por medio de las auditorías internas de calidad.
- Promover la toma de conciencia sobre la importancia del cumplimiento a los requisitos establecidos por el cliente, así como el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa legal vigente y los establecidos por la organización.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Líderes de proceso

- Participar activamente en los comités de calidad aportando la información requerida para el informe de revisión por la dirección.

4. DEFINICIONES

Alta dirección: Personas o grupo de personas que controlan la organización desde la más alta dirección.

Aseguramiento de calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza de que se cumplan los requisitos de calidad.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión para alcanzar los objetivos establecidos.

Sistema de gestión: Es el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos.

Sistema de gestión de la calidad: Aquel sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. GENERALIDADES

	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	PO-GC-XXX Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

- La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad (SGC) de la organización a intervalos de tiempo planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.
- La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

6. PROCEDIMIENTO

REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- La revisión por la dirección del SGC es una herramienta que asegura su conveniencia, adecuación y eficacia.

a. Período de revisión

- Se programa la revisión por la alta dirección al sistema de gestión de calidad una vez al año o cuando se presenten situaciones que puedan afectar el desempeño del sistema de gestión de la calidad de Godoy Córdoba Abogados S.A.S

b. Información para la revisión (entradas)

Objetivo: Recopilar la información necesaria para la revisión por la dirección.

El oficial de cumplimiento debe solicitar a los responsables de los procesos de la organización, la información necesaria para elaborar el informe de revisión por la dirección. Los líderes deben preparar los resultados del proceso con los datos de entrada y sus respectivos análisis para la reunión. Dentro de las fuentes de entrada utilizadas para hacer la revisión del sistema de gestión de calidad de la organización, se incluye las siguientes:

- Resultados de las auditorías internas y externas o inspecciones y cualquier seguimiento necesario para corregir las desviaciones presentadas.
- Adecuación de políticas.
- Resultado de las investigaciones llevadas a cabo como consecuencia de las quejas recibidas, resultados dudosos, información de ensayo de colaboración y/o en competencia.
- Acciones correctivas aplicadas y acciones preventivas introducidas como resultado de investigaciones.
- Retroalimentación de los clientes (resultado de encuesta de satisfacción).
- Desempeño de los proveedores externos (resultado de evaluaciones).

	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	PO-GC-XXX Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

- Desempeño de los procesos y resultados de seguimiento y medición (indicadores de gestión).
- Desempeño de la gestión ambiental de la organización.
- Desempeño de la gestión de salud y seguridad en el trabajo.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la alta dirección.
- Cambios en infraestructura, evolución de requisitos legales y normativos.
- Revisión de cumplimiento de la política y objetivos del sistema de gestión de calidad, y de ser necesario su actualización.
- Adecuación de los recursos.
- Amenazas, oportunidades de mejora y evaluación de riesgo.
- Recomendaciones de empleados o partes interesadas para la mejora del desempeño de los procesos de la organización.

c. Realización de la presentación de la revisión por la dirección

La presentación debe ser realizada por el oficial de cumplimiento en compañía de los miembros del comité.

d. Consolidación y análisis de la información

- Elaborar la presentación de la revisión por la dirección, consolidando la información recopilada de cada proceso, incluyendo el orden del día.
- Verificar la información a fin de garantizar su confiabilidad.

e. Convocatoria

El oficial de cumplimiento en común acuerdo con la alta dirección debe definir la fecha en la cual se va a realizar la revisión por la dirección. Una vez establecida la fecha el oficial de cumplimiento por medio de correo electrónico, deberá convocar e informar a los miembros del comité la realización de esta. Si es necesario revisar temas específicos, la invitación a la reunión se hará extensiva a los cargos pertinentes.

f. Reunión de la revisión por la dirección

- Apertura de la reunión realizada por el oficial de cumplimiento, en ella se confirma la lista de asistencia.
- Leer, considerar, aprobar y ejecutar el orden del día.

	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	PO-GC-XXX Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

- Presentación de la revisión por la dirección, para efectuar el análisis de la información y evaluar las oportunidades de mejora, las necesidades del cambio del sistema de gestión de calidad y las necesidades de recursos, teniendo en cuenta los objetivos propuestos para el tiempo del período evaluado.
- Determinar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se deriven de las mismas.

FINALIZACIÓN DE LA REUNIÓN E INFORME DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- Registrar las observaciones de acuerdo con el orden del día.
- Como resultado de la revisión por la dirección, el oficial de cumplimiento elabora un informe, en el cual se reporta todas las decisiones, acciones y compromisos derivadas de la reunión para lograr la mejora continua del sistema, estableciendo las fechas de cumplimiento, incluyendo los recursos que se necesiten para alcanzar esta mejora.
- En un máximo de ocho (8) días hábiles después de realizada la reunión, el oficial de cumplimiento debe entregar el informe a la alta dirección.
- Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

a. Oportunidades de mejora

- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad.
- Posibles cambios en la política y objetivos de calidad.
- Necesidades de cambio en sistema de gestión de calidad.

b. Las necesidades de recursos

- Recurso humano.
- Recurso financiero.
- Mobiliarios y equipos.
- Materiales.

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES, ACCIONES Y COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- El oficial de cumplimiento debe generar los planes de acción, para lo cual deben utilizar las herramientas del sistema de gestión de calidad como el formato **FO-GC-XXX "REGISTRO DE NO CONFORMIDADES"**, **FO-GC-XXX "ACTA DE REUNIÓN"** o cualquier otro documento pertinente para el seguimiento, adecuación de las acciones y compromisos resultantes de la revisión por la dirección.

	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	PO-GC-XXX Versión 01	
		Aprobación	
		Vigencia	

- El oficial de cumplimiento debe realizar el correspondiente seguimiento a las acciones, y una vez concluidas, debe informar sobre el progreso en reuniones programadas o en la próxima reunión de revisión por la dirección.

7. REFERENCIAS

- NTC-ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad, fundamentos y vocabulario. Instituto colombiano de normas técnicas y certificación.
- NTC-ISO 9001:2015

8. DOCUMENTOS APLICABLES

- FO-GC-XXX REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
- FO-GC-XXX Acta de reunión

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	21-03-25	Creación del documento.