

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA NORMA ISO 9001:2015						
EMPRESA:		SENA - CENTRO DE GESTIÓN INDUSTRIAL				
FECHA APLICACIÓN:		2020 - 07 - 23 a 31				
RESPONSABLE:		BRISA JULIETH SALAMANCA FONSECA				
4. Contexto de la organización		Nivel de Cumplimiento				Observaciones
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	
La organización Debe:		#iDIV/0!	68,75%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.	Se tienen identificadas las cuestiones internas y externas relativas a la organización.		75%			
	Se cuenta con metodologías válidas para el análisis de contexto interno y externo (como por ejemplo PESTEL, Perfil de Capacidad Interna, 5 Fuerzas de Porter, DOFA, etc.) y se mantienen actualizadas.		75%			
	Se mantienen procesos participativos con diferentes partes interesadas para determinar las cuestiones internas y externas, tales como la identidad de la organización (la misión, la visión, los valores, cultura, valores, filosofía) y las consideraciones para actualizarlas.		75%			
	En el análisis de contexto interno y externo se incluyen requisitos legales, reglamentarios y específicos actualizados del sector, además de los asociados a la estrategia y los niveles de competencia y de conocimiento de la organización.		75%			
	Se establecen, implementan y mantienen procesos para identificación y ponderación de los riesgos relativos a las cuestiones internas y externas, que puedan afectar la continuidad del negocio.		50%			
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	Se establecen, implementan y mantienen procesos para tratar las cuestiones internas y externas consideradas como riesgos y oportunidades para la organización.		75%			
	Se llevan a cabo revisiones sistemáticas a intervalos planificados a fin de identificar nuevas cuestiones internas y externas o cambios en las mismas.		75%			
	Los cambios relativos a las cuestiones internas y externas se comunican dentro de la organización y a sus partes interesadas, según sea apropiado.		50%			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones
La organización Debe:		#iDIV/0!	72,22%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.	La organización tiene identificadas las partes interesadas que afectan o podrían afectar al SGC.		75%			
	Se mantienen procesos participativos que permitan obtener diferentes puntos de vista para identificar las partes interesadas y sus requisitos.		50%			
	Se implementan procesos para definir las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		75%			
	Los requisitos identificados de las partes interesadas son pertinentes al negocio de la organización.		100%			
	La organización tiene procesos para identificar, tener acceso y evaluar los requisitos reglamentarios y legales vigentes asociados con sus productos, servicios, procesos y recursos cuando apliquen.		75%			
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	La organización lleva procesos para determinar la identificación de los riesgos y oportunidades con relación a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		100%			
	Se mantienen procesos para evaluar los riesgos y las oportunidades relativos a las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, y se priorizan para determinar cuáles tratar.		75%			
	Se llevan a cabo revisiones sistemáticas a intervalos planificados a fin de identificar nuevas partes interesadas como también nuevas consideraciones de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ya identificadas.		50%			
	Se revisan y se tratan las necesidades y expectativas de las partes interesadas clave, de manera tal, que se evidencie mejora del desempeño en la organización.		50%			
4.3 Determinación del alcance del SGC	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones
La organización Debe:		#iDIV/0!	64,29%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.	La organización tiene definido el alcance del SGC que sea pertinente al contexto de la organización, que permita definir la manera en que la organización cumple con los requisitos del sistema.		100%			
	Se revisa periódicamente la pertinencia del alcance del SGC.		25%			
	Se mantiene una metodología para analizar la pertinencia del alcance del SGC e identificar la necesidad de cambios en los límites y la aplicabilidad del mismo.		25%			Es necesario establecer la metodología para la revisión de la pertinencia del alcance del SGC.
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	En el análisis periódico de pertinencia del alcance del SGC, se consideran aspectos de cuestiones internas y externas conforme el numeral 4.1 - Comprensión de la organización y su contexto.		50%			
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	En el análisis periódico de pertinencia del alcance del SGC, se consideran los requisitos pertinentes de las partes interesadas como por ejemplo el de entes reglamentarios entre otros, conforme el numeral 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		75%			
Considerar los productos y servicios de la organización	En el análisis periódico de pertinencia del alcance del SGC, se consideran nuevos detalles de los productos y servicios o en su defecto alguna diversificación del portafolio de productos y servicios que no estén cubiertos en el alcance del sistema.		75%			Se realiza pero no están documentados en el formato de necesidades de grupos de valor.
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.	Al justificar que un requisito normativo no es aplicable a un producto o servicios en el alcance del SGC, se considera el análisis del impacto del negocio, la evaluación de los riesgos, los requisitos regulatorios y legales vigentes.		100%			Se tiene un nomograma definido para cumplir los requisitos aplicables. No está dentro del alcance del Centro de Formación.
4.4 SGC y sus procesos	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones
4.4.1 La organización Debe:		#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	La organización ha definido los procesos estratégicos, misionales, de control y de apoyo, necesarios para dar conformidad al SGC y de acuerdo con su contexto interno.		100%			
	Se gestionan los procesos o actividades clave, como los relacionados con la satisfacción del cliente, las operaciones relativas a los productos y servicios, la identificación de novedades, modificaciones en los requisitos legales y reglamentarios aplicables.		100%			
	Se cuenta con un proceso para obtener los recursos necesarios en función de las necesidades propias de los procesos definidos por la organización.		100%			
	La eficacia de los procesos se mide individualmente, y se actúa sobre los resultados de la misma.		100%			
	La gestión de procesos está integrada con el despliegue de la política, la estrategia y los objetivos de la organización.		100%			
	Los procesos y sus interacciones se revisan de forma periódica y se toman las acciones adecuadas para su mejora.		100%			
	Se mantiene procesos participativos que permitan obtener diferentes puntos de vista al definir los procesos de la organización y sus interrelaciones.		100%			
	La red de procesos se visualizan de manera gráfica para comprender, su secuencia, sus interacciones, sus roles y sus efectos sobre el desempeño del sistema.		100%			
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización para:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	95,59%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
	Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se determinan como elementos de entradas para establecer las actividades de los procesos.		100%			

Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos	Los procesos y sus interacciones se determinan sistemáticamente para asegurarse de que sus salidas continúan cumpliendo las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos) y de otras partes interesadas.		100%			
	Se determinan los criterios para las salidas de los procesos.		100%			
	Los cambios de las entradas y las salidas en los procesos se aclaran y se comunican para prevenir desviaciones.		100%			
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	Los procesos y sus interacciones se gestionan como un sistema y los conflictos de las interacciones entre procesos se identifican y se resuelven de manera sistemática.		100%			
	Los procesos y sus interacciones se determinan para tratar no sólo las operaciones relacionadas con los productos y servicios, sino también la provisión de recursos y las actividades de gestión (por ejemplo, planificación, medición, análisis, mejora).		100%			
	Se consideran todas las partes interesadas para la determinar la secuencia e interacción entre los procesos.		100%			
	Se dispone de procesos para la gestión de los recursos y de las interacciones para obtener y asignar recursos, alineados con los objetivos de la organización.		100%			
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.	Se determinan puntos de verificación e indicadores de desempeño relacionados para detectar desviaciones (que están causadas por cambios en las personas, los equipos, los métodos, los materiales, la medición y el ambiente para la operación de los procesos) y para tomar las acciones apropiadas cuando sea necesario.		100%			
	Se hace el seguimiento regular a intervalos planificados de los procesos para detectar desviaciones.		100%			
	La capacidad y el desempeño de los procesos son suficientes para lograr de manera eficaz y eficiente el desempeño esperado (metas) por el SGC.		100%			
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad	Se dispone de un proceso de planificación y gestión para la obtención y la asignación de los recursos, y está alineado con los objetivos de la organización a fin de lograr un desempeño eficaz y eficiente de los procesos.		100%			
	Se ponen a disposición de los procesos los recursos necesarios para que las personas sigan los procedimientos.		100%			
	La adquisición de recursos se gestiona de manera oportuna y se contribuyen al logro de los objetivos de la organización, incluyendo el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.		75%			En muchas oportunidades el Centro no tiene gobernanza sobre este aspecto.
	Se considera la necesidad de desarrollar o adquirir nuevas tecnologías, o de desarrollar nuevos productos y servicios o características de ellos, para añadir valor.		100%			
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos	Para cada proceso, se designa un dueño del proceso que tiene definidas las responsabilidades y autoridades y competencias para establecer, mantener, controlar y mejorar el proceso y su interacción con otros procesos.		100%			
	Existe una política para evitar y resolver las disputas potenciales en la gestión de los procesos.		100%			No se presenta en la organización.
	Las competencias requeridas para las personas asociadas con procesos individuales están bien definidas y se mejoran continuamente.		100%			
	Las responsabilidades, autoridades y roles de los dueños de los procesos se reconocen en toda la organización.		100%			
	Las responsabilidades y autoridades relativas a las interacciones entre procesos están bien definidas.		100%			
	Las personas asociadas con los procesos tienen definidas las competencias suficientes para el desarrollo de las responsabilidades asignadas.		100%			
	Los líderes de proceso toman las acciones correctivas necesarias cuando no se cumplen con las responsabilidades y autoridades asignadas a un cargo específico en el proceso a su cargo.		100%			
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	Los riesgos y las oportunidades en los procesos se identifican, se evalúan, se analizan de manera periódica a través de los procedimientos.		100%			
	Se identifican y se tratan los riesgos y las oportunidades asociados los procesos individuales de la organización, y se implementan las acciones necesarias para prevenir, detectar o mitigar los eventos indeseados.		100%			
	En la gestión del riesgo relativa a cada proceso, se tienen en cuenta la identificación y prevención frente al incumplimiento de los requisitos aplicables a cada proceso.		100%			
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos	Los cambios en los procesos se aclaran y se comparten a las partes interesadas para prevenir desviaciones.		75%			
	Los procesos entregan resultados predecibles.		100%			
	El desempeño de los procesos ha alcanzado o superado al de las organizaciones promedio en el sector en el que la organización opera.		50%			No se han realizado estudios comparativos.
	Los procesos y sus interacciones se determinan y se cambian de manera flexible de acuerdo con las políticas, la estrategia y los objetivos de la organización.		100%			
	La eficacia y la eficiencia de los procesos y de sus interacciones se revisan a intervalos planificados y mejoran sistemáticamente.		100%			
	Se evalúa de manera regular el desempeño de los procesos frente a el progreso de la planeación estratégica, y los efectos sobre las políticas, y los objetivos de la organización se revisan, objetivos del para la mejora y se toman las acciones correctivas necesarias.		100%			
Mejorar los procesos y el SGC.	Se mejoran la capacidad y el desempeño de los procesos de acuerdo a los resultados de la evaluación de los procesos.		75%			
	Los procesos y sus interacciones se mejoran sistemáticamente para lograr las políticas, la estrategia y los objetivos de la organización.		100%			
	Los procesos y sus interacciones se adaptan y se optimizan al contexto de la organización actual.		75%			
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	Se determinan procedimientos para cada proceso, incluyendo los criterios para sus salidas y sus condiciones operacionales.		100%			
	Los procedimientos aseguran la conformidad de las salidas respecto a los criterios.		100%			
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Se determinan los mecanismos para proporcionar la evidencia en relación a la gestión de los requisitos de numeral 4.4.1 para cada proceso, incluyendo los criterios para sus salidas y sus condiciones operacionales.		100%			
	La evidencia proporcionada asegura la conformidad de las salidas respecto a los criterios.		100%			
5. Liderazgo						
5.1 Liderazgo y compromiso		1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	
5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	95,24%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Mostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:						
	Se actúa sobre los procesos para promover la rendición de cuentas.		100%			
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC	Los líderes de los procesos toman acciones para mantener y comunicar la visión, la misión y los valores del liderazgo, objetivos de los procesos y para fomentar un ambiente interno en el que las personas participan y están comprometidas con el logro de los objetivos de la organización.		100%			
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización	La alta dirección participa en el diseño, implementación, mantenimiento, comunicación del direccionamiento estratégico, que interrelacione la política de calidad, los objetivos de calidad, los valores fundamentales de la organización, la misión y visión organizacional en el marco de su contexto interno y externo.		100%			
	La Dirección y la planeación estratégica son pertinentes al contexto de la organización y a los requisitos de la normas ISO 9001:2015.		100%			
	La alta dirección realiza revisiones periódicas de la política de calidad a través de procesos participativos con diferentes partes interesadas a fin de determinar si es pertinente o necesita ser modificada de acuerdo al contexto de la organización.		100%			

Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización	Se determinan y validan los procesos clave, como aquellos relacionados con establecer la identidad de la organización, una cultura de confianza, la integridad y el trabajo en equipo, los recursos necesarios, la formación, la autoridad entre otros, a través del cumplimiento de los requisitos del SGC		100%				
	Al determinar los procesos la alta dirección se asegura de que se tienen en cuenta todos los factores pertinentes y sus interrelaciones en relación al cumplimiento de los requisitos CLIO.		100%				
Promueve el uso de enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos	Se determinan los procesos para mantener un marco de trabajo en el cumplimiento la estrategia y la política. Estos procesos tratan y ayudan en la mitigación de riesgos asociados a la organización, al aprovechar las oportunidades.		100%				
	Se promueven comités interdisciplinarios bajo el liderazgo de la alta dirección, que faciliten la identificación y revisión de riesgos y oportunidades con fin de mejorar los procesos.		75%				
	Se tienen en cuenta los procedimientos que faciliten la interacción eficaz de los procesos, a través del flujo de entradas y salidas y la cooperación para abordar los riesgos y las oportunidades.		100%				
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles	Se determinan los procesos para la asignación de los recursos necesarios en el cumplimiento de las actividades propias de cada proceso, promoviendo el desarrollo del liderazgo.		100%				
	Existe seguimiento por parte de la dirección a través de reuniones periódicas en donde se evidencien los avances de los objetivos de los procesos y de la asignación de recursos.		100%				
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC	Se promueve la comunicación a todos los niveles de la organización, mediante mecanismos sincrónicos o asincrónicos del valor y los beneficios del SGC en el marco cumplimiento de los requisitos.		75%				
	Se establecen y comunican los valores y las expectativas frente a los resultados del SGC.		100%				
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos	Cuando no se logran los resultados previstos se asegura de que se tomen las acciones para corregir o mejorar el desempeño del SGC, tales como asignar recursos, responsabilidades, entre otros.		100%				
	Se establece una estructura organizacional competitiva y una unidad de propósito.		100%				
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC	Se promueve un ambiente de confianza, que motive a los empleados a participar durante las acciones de mejora del SGC.		75%				
	Los procesos y las interacciones del liderazgo con todos los niveles de la organización, se determinan y se utilizan para establecer y mejorar la organización.		100%				
Promover la mejora	La mejora de los procesos y de sus interacciones se gestiona dinámicamente de las salidas obtenidas de los procesos de auditorías y revisión por la dirección.		75%				
	Se incluye en la definición y seguimiento de los procesos, el mantenimiento de la estructura organizacional en relación con el contexto de la organización, reforzando los valores y las expectativas personalmente de las partes interesadas.		100%				
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad	Existen mecanismos para ofrecer soporte y orientación a las personas que desempeñan roles gerenciales con respecto a la toma de decisiones de aquellos aspectos que afecten a la organización en buena manera.		100%				
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	85,71%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente	La alta dirección identifica y participa de los seguimientos a los grupos o mercados de interés apropiados para obtener beneficios a cambio del cumplimiento de sus expectativas (ISO 10014)		75%				
	La organización ha comprendido totalmente las necesidades y expectativas de los clientes y de la cadena de suministro relacionada y ha identificado los recursos necesarios para cumplir estos requisitos		100%				
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables	Se gestionan los procesos clave, como los relacionados con la satisfacción del cliente, los requisitos legales y las operaciones relativas a los productos y servicios.		100%				
	La alta dirección promueve un pensamiento basado en riesgos, a fin de identificar las oportunidades y amenazas que afecten la calidad intrínseca de un producto o servicio.		75%				
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente	La alta dirección promueve un pensamiento basado en riesgos a fin de identificar las oportunidades y amenazas que afecten el grado de satisfacción de los clientes.		75%				
	En caso de lo lograr la satisfacción del cliente se promueven y emplean herramientas (Como por ejemplo SW2H, PHVA, lluvias de ideas, círculos de calidad) para lograr las mejoras adicionales hasta alcanzar la satisfacción del cliente.		75%				
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	La alta dirección realiza seguimientos periódicamente de las mediciones de satisfacción del cliente y del cierre de las PQR (ISO 10012)		100%				
5.2 Política	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	#iDIV/0!	Observaciones
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:		#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
	La alta dirección ha definido una política de calidad.		100%				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad	Se determinan una estrategia para el cumplimiento de la política de calidad		100%				
	Se evalúa periódicamente la pertinencia de la política de calidad con respecto al contexto de la organización.		100%				
	La política de calidad está alineada al contexto de la organización y a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		100%				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica	La política de calidad integra funciones como la gobernanza, riesgos, auditoría y cumplimiento de requisitos legales y regulatorios según aplique a la organización.		100%				
	La organización ha definido una planeación estratégica coherente con la relación existente entre la política de calidad y las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		100%				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	Se definen estrategias de cumplimiento de la política de calidad a través de los objetivos de calidad.		100%				
	Se cuenta con un mecanismo para medir las quejas frente al incumplimiento de la política de calidad, y se identifican las consecuencias debido al incumplimiento de la misma.		100%				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	La política de calidad denota como responsabilidad de la alta dirección, el compromiso de dar cumplimiento a los requisitos del cliente, legales, internos y otros requisitos según aplique.		100%				
	La política de calidad define el compromiso de tomar acciones para la mejora continua del SGC		100%				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.	La alta dirección revisa las decisiones sobre la política y la estrategia para lograr la mejora continua, y las cambia o ajusta según se considere necesario.		100%				
	La política de calidad se usa como estrategia de mejora continua para gestionar el negocio de la organización.		100%				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	89,29%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
	Los procesos para comunicar la política, la estrategia se llevan a cabo.		75%				
Estar disponible y mantenerse como información documentada	La política de calidad se mantiene como información documentada reseñada con la fecha de su última revisión.		75%				
	Se definen los procesos (físicos, magnéticos) que facilitan la comunicación de la política de manera oportuna y continua a medida de las necesidades de los receptores.		100%				
	La política de calidad mantiene un lenguaje plano para que sea de fácil entendimiento por todos los miembros de la organización y demás partes interesadas.		100%				
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	Se realiza seguimiento por parte de la alta dirección a los resultados de la evaluación de desempeño para asegurar que todos los miembros de la organización entienden y aplican la política de calidad.		100%				
	El proceso de comunicación facilita sistemáticamente la disponibilidad de la política de calidad vigente a todas las partes interesadas de la organización, considerando aspectos de idioma y lenguaje según aplique.		100%				
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según							

corresponda.	La organización dispone de un mecanismo de participación para recibir recomendaciones, sugerencia o validación de la política de calidad por sus partes interesadas.		75%				
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones	
La alta dirección Debe:		#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!		
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	Se designa los líderes en todos los procesos de la organización. Se designan y se revisan periódicamente las responsabilidades de cumplimiento, autoridades y roles de los líderes de los procesos y de quienes participan en las actividades propias de cada proceso, para asegurar su pertinencia. Se reconocen en la organización las responsabilidades, autoridades y roles de los líderes de procesos como de los roles del personal a su cargo.		100%				
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.	Se tienen definidas las responsabilidades y las autoridades frente al cumplimiento de los requisitos del SGC en todos los cargos de la organización.		100%				
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.	Se designan los líderes del proceso con responsabilidades y autoridades para diseñar, mantener, controlar y mejorar continuamente los procesos a partir de indicadores de gestión. La alta dirección se asegura que se toman acciones apropiadas frente a los incumplimientos de las funciones, responsabilidades y autoridades asignadas a los distintos roles en la organización.		100%				
Asignar la responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).	En la organización se ha definido el o los roles y autoridades pertinentes para asegurar que la información relativa al desempeño del SGC y de la identificación de oportunidades de mejora sean informadas a la alta dirección. La alta dirección a definido uno o varios responsables y les ha delegado autoridades para informar acerca del desempeño de los procesos de la organización frente al cumplimiento de los requisitos asociados al SGC y a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		100%				
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.	Se mantiene definidos los roles y responsabilidades de quienes interaccionan con los clientes externos con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas y tratar POR.		100%				
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.	Se tiene definidos los roles, responsabilidades y autoridades de quienes pueden realizar cambios al SGC conforme sus competencias, en caso de presentarse cambios estructurales en la organización que puedan afectar el desempeño del SGC.		100%				
6. Planificación							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones	
6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:		#iDIV/0!	96,88%	#iDIV/0!	#iDIV/0!		
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.	La organización identifica como entrada para la planificación, los riesgos de cumplimiento a partir del análisis de contexto y la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. En el proceso de identificación de los riesgos se tienen en cuenta: -La implementación de nuevas actividades, productos o servicios -Cambios en las actividades, productos o servicios. -Cambios en la estructura o estrategia organizacional -Cambios externos que sean significativos, como por ejemplo circunstancias financieras - económicas, cambios de mercado, responsabilidades y relaciones con el cliente. -Cambios en las obligaciones de cumplimiento -Incumplimiento de los requisitos.		100%				
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.	Los resultados previstos son planeados teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades identificadas.		100%				
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables.	Los controles establecidos para tratar los riesgos identificados, permiten asegurar la continuidad del negocio. Cuenta con procesos, matrices o mecanismos para analizar los riesgos y las oportunidades, donde se determinen el impacto y la probabilidad de ocurrencia a fin de aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir efectos no deseados.		100%				
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados.	Posee la organización Controles para sustituir, eliminar, mitigar y transferir los efectos de los riesgos identificados según su análisis y priorización. La organización identifica los riesgos que esta dispuesta a asumir y los compara frente al nivel de riesgo identificado en el análisis para determinar el grado de aceptación de posibles impactos, si se materializan los riesgos, y su actuación.		100%				
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.	Se planea lograr la mejora del SGC de acuerdo con los riesgos y oportunidades identificados, teniendo en cuenta las modificaciones al marco de referencia según el resultado del monitoreo y revisiones previas.		100%				
6.1.2 La organización Debe planificar:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades	Cuenta con matrices o mecanismos para planificar las acciones a desarrollar teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades identificados.		100%				
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4.4)	La organización tiene mecanismos para planear la manera de integrar las acciones relacionadas con los riesgos y oportunidades en los procesos del SGC.		100%				
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.	La organización planea los mecanismos para evaluar la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados.		100%				
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones	
6.2.1 La organización Debe:		#iDIV/0!	96,43%	#iDIV/0!	#iDIV/0!		
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.	La organización define los objetivos de Calidad de forma pertinente al contexto organizacional y cuenta con matrices o similares para hacer la planificación de los mismos. Cuenta con objetivos de calidad para cada uno de los cargos o funciones de la organización. Cuenta con objetivos de calidad para cada uno de los procesos de la organización.		100%				
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	Se mantiene la información documentada suficiente que permita evidenciar el cumplimiento de los objetivos de calidad.		100%				
Los objetivos de la calidad deben:							
Ser coherentes con la política de calidad	La organización desarrolla el despliegue de los objetivos y son coherentes con la Política de calidad y el direccionamiento estratégico.		100%				
Ser medibles	Posee la organización mecanismos para medir los objetivos de calidad. (indicadores que incluyan atributos como: objetividad, pertinencia, precisión, oportunidad, confiabilidad y economía). Para los objetivos de calidad, se establecen metas y períodos (Fechas) de cumplimiento. Para los objetivos de calidad, se establecen los responsables para realizar la medición.		100%				
Tener en cuenta los requisitos aplicables	La organización tiene en cuenta los requisitos aplicables (CLIO) al planificar los objetivos de calidad.		100%				
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	Los objetivos de calidad propuestos, están orientados a aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.		100%				
Ser objeto de seguimiento	La organización planea como hacer el seguimiento a los objetivos de la calidad, mediante matrices, planes de acción o similares.		100%				

Del objeto de seguimiento	La organización establece períodos para realizar el seguimiento a los objetivos de calidad.		100%			
Comunicarse	Cuenta con estrategias (procesos, matrices o mecanismos) de comunicación de los objetivos de calidad para todos los niveles de la organización.		75%			
Actualizarse, según corresponda	Cuenta con procesos sistemáticos de actualización de los objetivos de calidad, cuando aplique.		100%			
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Determinar qué se va a hacer	Cuenta con estrategia(s) para determinar que acciones se desarrollaran para cumplir con sus objetivos de calidad.		100%			
Determinar qué recursos se requerirán	Cuenta con una matriz, plan de acción o mecanismo similar para determinar los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos de calidad.		100%			
Determinar quién será responsable	Cuenta con una matriz, plan de acción o mecanismo similar donde se establecen los responsables para lograr sus objetivos de calidad.		100%			
Determinar cuándo se finalizará	Cuenta con una matriz, plan de acción o mecanismo similar donde se establecen las fechas de cumplimiento de sus objetivos de calidad.		100%			
Determinar cómo se evaluarán los resultados	Cuenta con una matriz, plan de acción o mecanismo similar donde se planifique la evaluación del cumplimiento de los objetivos de calidad.		100%			
6.3 Planificación de los cambios		1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	
La organización Debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	95,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Quando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4)	La organización cuenta con estrategias oportunas para planificar los cambios necesarios al SGC, para mantener su capacidad para suministrar productos y/o servicios conformes durante el cambio.		100%			
	La organización aplica el pensamiento basado en riesgos, cuando se definen cambios al SGC, para elaborar la planificación.		75%			
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	La organización planea de acuerdo a su contexto, los cambios considerando el propósito de los mismos y evalúa las consecuencias y los impactos generados por los cambios al SGC.		100%			
Considerar la integridad del SGC	La organización cuenta con procesos de planeación para detectar si los cambios afectan la integridad del SGC, por ejemplo cuando los cambios no se implementan de forma exitosa.		100%			
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.	La organización define y asigna las autoridades, responsabilidades y los recursos necesarios para implementar los cambios al SGC, de forma planificada de acuerdo a la magnitud del cambio y los riesgos identificados.		100%			
7. Apoyo						
7.1 Recurso		1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	
7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	96,43%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.	Se dispone de procesos para la gestión de los recursos y se tienen establecidos las directrices entre los procesos para solicitar y asignar recursos.		100%			
	Los procesos para gestionar los recursos para el SGC y apoyar la operación de una organización se desempeñan de manera eficaz y eficiente.		100%			
	Se determinan los procesos de gestión de recursos para apoyar el logro de los objetivos del SGC.		100%			
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes	Se establecen controles para apoyar el uso eficaz y eficiente de los recursos para todos los procesos.		100%			
	Se consideran los riesgos y consecuencias de no contar con los recursos suficientes para la gestión de los procesos, de acuerdo con la capacidad y limitaciones (humanos, económicos, infraestructura, de conocimiento, etc.) de la organización.		75%			
	Se establecen alternativas sustitutas en caso de que no se asignen recursos debido a limitaciones económicas o de capacidad instalada.		100%			
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.	Se determinan los recursos necesarios que son proporcionados externamente y estén destinados a incorporarse dentro de los productos y servicios de la organización.		100%			
7.1.2 Personas. La organización Debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.	La organización ha definido y mantenido los recursos humanos suficientes para gestión de los procesos y del SGC.		100%			
	Las personas competentes, comprometidas, empoderadas y motivadas son un recurso importante para la gestión eficaz del SGC y de los procesos de la organización, además se implementan procesos de contratación con aspirantes que cumplen estas características.		100%			
	Las personas que se vinculan a la organización, tienen el conocimiento y las habilidades suficientes para seguir los procedimientos y comprender los impactos de no cumplir con las responsabilidades asignadas.		100%			
7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	89,29%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Se definen los procesos necesarios para tratar las necesidades de adquirir y/o mantener la infraestructura de la organización (La infraestructura puede incluir edificios y servicios asociados, equipos incluyendo hardware y software, recursos de transporte, tecnologías de la información y comunicación)		100%			
	Se implementan planes de mantenimiento preventivo eficaces para asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura de la organización.		75%			
	Se aborda acciones para determinar el grado de confiabilidad operacional de los recursos de infraestructura.		100%			
	Se hacen evaluaciones periódicas de las condiciones y operatividad de la infraestructura, teniendo en cuenta las consecuencias internas y externas de la organización, efectos sobre las partes interesadas y el medio ambiente, con el fin de identificar la necesidad de cambio.		100%			
	Se dispone de procesos que tratan los riesgos y las oportunidades que implica la determinación, asignación, provisión, medición o seguimiento, mejora, mantenimiento y protección de la infraestructura.		75%			
	Se implementan técnicas o modelos para asegurar que los recursos de infraestructura mantienen su confiabilidad. (Mantenimientos predictivos, ensayos no destructivos, etc.).		75%			
	La organización toma medidas para mantenerse informada respecto a nuevas tecnologías y/o metodologías que mejoren el logro de sus resultados y estén al alcance de sus recursos financieros.		100%			
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Se dispone de procesos para abordar las necesidades y asegurar ambientes seguros de trabajo. (los ambientes seguros de trabajo pueden considerar riesgos de SST relativos a factores, sociales, psicológicos, físicos entre otros).		100%			
	Se asignan los recursos necesarios para la adecuación de sitios de trabajo seguro, de manera que garantice un ambiente adecuado para la operación de los procesos.		100%			
	Se implementan y mantienen procedimientos para identificar los peligros, evaluar y valorar de riesgos de SST, según aplique a las actividades propias de cada proceso de la organización.		100%			
	Se da cumplimiento a los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicables a la organización.		100%			
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medicion. La organización Debe:	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	
7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:		#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los resultados con los requisitos.	La organización ha establecido los procesos y/o métodos necesarios para asegurar que los recursos de seguimiento y medición proporcionan resultados válidos y confiables y aseguran su trazabilidad.		100%			
	La organización ha determinado los recursos de seguimiento y medición sobre los que se necesita conocer su trazabilidad para proporcionar confianza y validez de los resultados obtenidos.		100%			

de los productos y servicios con los requisitos.	Se asigna los recursos necesarios para asegurar que los resultados de seguimiento y medición proporcionados por proveedores externos sean confiables. (Estos recursos pueden ser humanos, de información, materiales, económico o tecnológicos).		100%			
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.	La organización ha determinado los procesos en los que se requieren evaluar la conformidad de producto o servicios, ya sea de manera interna o externa.		100%			
	Se determina y proporcionan los recursos necesarios e idóneos para asegurar la conformidad de los productos o servicios que son sujetos a seguimiento y medición.		100%			
	Se mantiene información documentada sobre qué productos o servicios requieren la evaluación de la conformidad, y como se deben realizar las actividades de seguimiento y medición según aplique.		100%			
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	La organización implementa uno o varios planes de mantenimiento para asegurar la operabilidad de los recursos de seguimiento y medición.		100%			
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	Las evidencias proporcionadas, aseguran la conformidad de las salidas respecto a los criterios de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.		100%			
7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe	Criterio de evaluación	#iDIV/0i	100,00%	#iDIV/0i	#iDIV/0i	Observacion
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación.	Se ha establecido planes de verificación y calibración para los equipos de medición a intervalos planificados, teniendo en cuenta los riesgos y la criticidad de las mediciones al determinar la conformidad de productos y servicios.		100%			
	Se verifica que los servicios de verificación y/o calibración provistos por proveedores externos (Normalmente laboratorios), estén acreditados (deseable) por un organismo regulador nacional o internacional, o que por lo menos tengan implementado un SGC basado en la norma NTC ISO / IEC 17025.		100%			
	La evidencia proporcionada de las actividades de verificación y/o calibración aseguran la conformidad de las salidas respecto a los criterios de trazabilidad a patrones de medición internacionales o nacionales.		100%			
Identificarse para determinar su estado	Los instrumentos de medición disponen de una identificación única para comprobar su estado respecto a si el equipo de medición ha sido calibrado y/o verificado, y hasta cuándo puede usarse, y en caso de no estar disponible para uso, estar identificado como fuera de servicio.		100%			
	Los instrumentos de medición proporcionados por un proveedor externo y determinados a incorporarse en alguna etapa de la producción o provisión del servicio, son verificados previamente a su uso con el fin de asegurar que cumplen con las características metrologías y de trazabilidad de las mediciones.		100%			
Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	Se asegura que los instrumentos de medición estén protegidos contra golpes, vibraciones y demás situaciones que pudiese afectar su integridad. (Por ejemplo: uso, carcasas, estuches, almacenaje en un lugar adecuado, transporte, etc.) y que sean manipulados por personal idóneo (con experiencia).		100%			
	Los instrumentos de medición que requieren características ajustables para su calibración (algunos tipos de manómetros, programas informáticos de medición, entre otros), se protegen para prevenir cambios accidentales en el estado de calibración, como por ejemplo anclaje o cubriendo la sección de ajuste.		100%			
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	Se toman las acciones necesarias para verificar la conformidad de productos o servicios, cuando se identifique que un equipo de medición no apto, fue utilizado para el fin previsto.		100%			
	Se cuentan con procedimientos para gestionar el impacto potencial en caso de haber determinado la conformidad de un producto o servicio con un equipo de medición no apto para su uso, se debe: verificar de productos liberados, informar a los clientes, tomar las acciones correctivas pertinentes, retirar los productos liberados o proporcionar nuevamente los servicios de metrología.		100%			
7.1.6 Conocimientos de la Organización	Criterio de evaluación	#iDIV/0i	93,33%	#iDIV/0i	#iDIV/0i	Observaciones
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	La organización toma acciones para desarrollar, consolidar, retener, compartir, adaptar y aplicar los conocimientos de la organización, (a partir de experiencias previas o necesidades futuras).		100%			
	Se aprenden las lecciones como resultado de las quejas, reprocesos, sobrecostos, fugas de conocimiento, fracasos, etc.		100%			
	La organización dispone de sesiones a partir de interacciones humana (sincrónicas y/o asincrónicas) para intercambiar y co-crear conocimiento a través de conversaciones e interacción entre individuos, trabajo en equipos (Por ejemplo sesiones de lluvias de ideas, tutorías, grupos colaborativos, entre otros).		75%			
	La organización reconoce la gestión del conocimiento como un elemento estratégico y proporciona un marco para generar actitudes y comportamientos necesarios para la gestión del conocimiento tales como actitudes y comportamientos de liderazgo, confianza, compromiso, normas y costumbres, políticas y procedimientos, definición de niveles de competencia, incentivos, ambientes digitales y físicos, tecnología, estructura organizacional).		100%			
	La capacidad de aprendizaje de la organización integra la competencia personal y la competencia global de la organización.		100%			
	El aprendizaje es fundamental para los procesos de mejora y de innovación.		100%			
	Se incorpora en la organización una cultura para la gestión del conocimiento respaldada y valorada por la alta dirección, que apoye las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.		100%			
	La organización mantiene un plan de formación en donde considere capacitaciones por parte de los proveedores de productos y servicios externos.		75%			
	La organización conserva información documentada de manera sintetizada para facilitar el aprendizaje y manera estructurada para que sea accesible y fácil de encontrar. De igual forma asigna y mantiene los recursos tecnológicos, humanos y de infraestructura necesarios para facilitar el conocimiento cuando sea requerido.		75%			
	Existen procesos para revisar y evaluar el grado en el que se asimilan los conocimientos para incorporarlos en la práctica.		100%			
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	Se cuentan con mecanismos para el manejo de conocimientos inválidos u obsoletos (por ejemplo: eliminación del conocimiento, conservación de archivos, capacitación de acuerdo a los cambios en el conocimiento).		75%			
	La alta dirección apoya iniciativas para el aprendizaje y lidera con el ejemplo.		100%			
	La organización cuenta con actividades planificadas para asistir a eventos, foros, congresos, ferias de exposición, etc.		100%			
	Se implementan procesos para determinar las brechas de conocimiento con el fin de proporcionar los recursos necesarios, y tomar las acciones necesarias para cerrar las brechas identificadas.		100%			
	El aprendizaje, la transferencia de conocimiento y el trabajo en equipo dentro de la organización son evidentes. (Algunos aspectos que hacen evidentes la gestión del conocimiento son cuando las personas: -Se sienten cómodos analizando abiertamente los temas y ofreciendo su orientación -Comparten abierta y honestamente el conocimiento y la información -Protegen el conocimiento de la organización -Demuestran responsabilidad con respecto a su propio aprendizaje y resultados -Existen ambientes colaborativos y no competitivos -Invierten tiempo en estudio y aprendizaje -Valoran la adquisición del conocimiento a través de sus propias experiencias).		100%			
7.2 Competencia	Criterio de evaluación	1 Trimestre #iDIV/0i	2 Trimestre 97,50%	3 Trimestre #iDIV/0i	4 Trimestre #iDIV/0i	Observaciones
La organización debe:	Se determinan los requisitos de competencias, de conocimiento y habilidades necesarias para el desarrollo de las actividades propias de cada proceso.		100%			
Determinar la competencia necesaria de las personas que						

realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC.	Se revisan y se actualizan periódicamente los requisitos de competencias, de conocimiento y habilidades sobre los perfiles de cargo, con el fin de asegurar la pertinencia de los roles, responsabilidades y autoridades frente a las actividades propias de cada proceso y los posibles cambios que se presenten.		100%				
Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas	Las personas asociadas con los procesos individuales tienen las competencias suficientes para las cumplir con las tareas y actividades asignadas.		100%				
	Se tiene implementado un sistema para la evaluación periódica de competencia del personal de la organización, con el fin de confirmar si dicha personas son competentes frente a los roles y responsabilidades delegadas.		100%				
	Se confirman que la información documentada proporcionada para demostrar las competencias basadas en educación, formación o experiencia por parte de personal tanto propio como externo a la organización, sea verdadera y provenga de una fuente confiable.		100%				
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran	Se proporciona los recursos necesarios para el desarrollo de competencias y habilidades del personal de la organización cuando fuese necesario.		100%				
	Las personas a lo largo de la organización participan en el desarrollo de nuevos procesos para adquirir competencia a través de procesos de formación que: - Estén hechos a medida de los roles y responsabilidades y de los riesgos de cumplimiento relacionados - Estén basados en una evaluación de las brechas de conocimientos de los empleados - Llevarse a cabo al comienzo de la relación del empleado con la organización y posteriormente de forma continua (Inducción y reinducción) - Estar alineadas con el programa de formación corporativo e incorporadas en los planes anuales de formación - Ser prácticas y fácilmente comprensible para los empleados - Ser pertinentes para el trabajo diario de los empleados - Ser lo suficientemente flexibles como para que puedan ser impartidas por varias técnicas y medios - Ser actualizadas siempre que sea necesario y se conserven como información documentada.		100%				
	Se revisa y evalúa la eficacia de las acciones tomadas para asegurar que las personas de la organización han adquirido las competencias necesarias para realizar algún trabajo. (tanto a corto como a mediano plazo).		75%				
	La organización cuenta con un plan de carrera a largo plazo.		100%				
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	Las evidencias proporcionadas, aseguran la conformidad de las salidas respecto a los criterios de competencias y son idóneos para su propósito.		100%				
7.3 Toma de Conciencia		1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre		
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	Criterio de evaluación	#iDIV/I/0!	91,67%	#iDIV/I/0!	#iDIV/I/0!	Observaciones	
Política de calidad	Existe una comprensión básica de la misión, la visión, de los valores de la organización y de la cultura, y política de calidad actual, y existen los mecanismos para actualizarlos según se considere pertinente.		100%				
	Se implementan mecanismos participativos y eficientes para que las personas de la organización tomen conciencia frente al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad y las implicaciones respecto al incumplimiento de los requisitos del SGC.		100%				
	Las personas de la organización están en la capacidad de demostrar el cumplimiento de la política de calidad a través de la realización de sus actividades diarias.		100%				
	La alta dirección es consciente de la importancia de: -Alinear los compromisos de cumplimiento de una organización con sus valores, objetivos, política y estrategia organizacional -Comunicar su compromiso con el cumplimiento para sensibilizar y motivar a los empleados para que se comprometan con el SGC -Fomentar a todos los empleados para que acepten la importancia de alcanzar los objetivos de calidad por los que son responsables o rinden cuentas -Crear un entorno en el que se fomenta que se informe sobre los incumplimientos de los requisitos de calidad y en el que se protege de represalias al empleado que informe		100%				
Objetivos de la calidad pertinentes	-Fomentar a los empleados para que propongan sugerencias que faciliten la mejora continua del desempeño de cumplimiento: -Identificar y actuar de forma inmediata para corregir o abordar los incumplimientos de los requisitos de calidad -Asegurar que las políticas, procedimientos y procesos de la organización apoyan y alientan el cumplimiento de los requisitos de calidad.						
	Las personas tienen claras las responsabilidades, autoridades y metas de los procesos y saben como se vinculan las mismas dentro de la organización en el marco del cumplimiento de los objetivos de calidad.		75%				
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño	Se fomentan los compartimientos que generan y apoyan el cumplimiento del SGC, tal como la participación activa de los trabajadores para que propongan oportunidades para la mejora en los procesos de la organización.		75%				
	Las personas son conscientes de sus competencias personales, técnicas y profesionales y como contribuir a la mejora de la organización y del SGC a través de las mismas.		100%				
	Se implementa mecanismos participativos y eficientes para que los proveedores externos sean conscientes de como contribuyen a la eficacia del SGC.		75%				
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.	Las personas de la organización y los proveedores externos entienden cuales son las implicaciones si se presentan reprocesos, desperdicios, insatisfacción del cliente, incumplimientos legales.		100%				
7.4 Comunicación		1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre		
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	Criterio de evaluación	#iDIV/I/0!	87,50%	#iDIV/I/0!	#iDIV/I/0!	Observaciones	
Qué comunicar	Se han definido los aspectos a comunicar a nivel interno y externo a la organización, considerando la pertinencia frente a las partes interesadas, frente a el rol de quien es el receptor del mensaje, frente al desempeño del SGC.		100%				
	La organización ha adoptado métodos de comunicación congruentes con su contexto, para asegurar que los mensajes son escuchados, comprendidos y entendidos por todas las partes interesadas.		75%				
Cuándo comunicar	La organización ha establecido los puntos y los tiempos en los que se deben facilitar las comunicaciones, siendo estas oportunas y adecuadas a la medida de las distintas necesidades de los receptores.		75%				
A quién comunicar	La organización mantiene un plan de comunicaciones internas y externas en donde estén claramente definidas las partes interesadas y sus necesidades DE comunicación por parte de la empresa. (Estas parteS interesadas pueden ser, empleados, líderes de proceso, entes reguladores, clientes, contratistas, proveedores, inversores, servicios de emergencia, organizaciones no gubernamentales, comunidades, asociaciones, entre otras).		75%				
Cómo comunicar	La organización ha definido un mecanismo de comunicación de primera línea y mecanismos de comunicación sustitutos para transmitir y retroalimentarse de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		100%				
	El proceso de comunicación facilita sistemáticamente la comunicación relativa a la política, la estrategia y los objetivos a todas las partes interesadas pertinentes, apoyando el éxito sostenido de la organización, teniendo en cuenta la necesidad de desplegar la comunicación cuando se realizan cambios.		100%				
	Los métodos de comunicación muestran una relación directa con el contexto de la organización y el mecanismo de retroalimentación está bien definido y se ha desplegado eficazmente.		100%				
	Las interrelaciones de esta comunicación están claras con respecto a las distintas necesidades de los receptores de la información.		100%				

	Los procesos para comunicar la política, la estrategia y los objetivos son dinámicos, transmitiendo claramente las interrelaciones de la política, la estrategia y los objetivos a todos los receptores, de manera que se tengan en cuenta las distintas necesidades de cada uno.		75%				
Quién comunica	La organización ha definido los responsables de emitir las comunicaciones relativas a las necesidades y expectativas de las partes interesadas. (Como por ejemplo, operarios de proceso, líderes de proceso, gerentes, accionistas, asesores, consultores, personal de apoyo, entre otros).		75%				
7.5 Información Documentada		1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre		
7.5.1 Generalidades:							
El SGC de la organización debe incluir	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
La información documentada requerida por esta Norma Internacional	La organización está en la capacidad de proporcionar la suficiente información documentada capaz de evidenciar el cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma ISO 9001:2015.		100%				
	Se identifica y documenta sistemáticamente la necesidad de mantener y conservar información documentada relacionada con cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.		100%				
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.	La organización está en la capacidad de proporcionar la suficiente información documentada, capaz de evidenciar el cumplimiento de los requisitos (CLIO) determinados como necesarios para la eficacia del SGC.		100%				
	Se determinan los criterios sobre los cuales los procesos deben mantener y conservar la información documentada necesaria para validar y evidenciar el cumplimiento de los requisitos propios, legales, del SGC y otros según aplique.		100%				
7.5.2 Creación y actualización		1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre		
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)	La organización ha definido los requisitos de forma y de estructura para cada tipo de documento adoptado por la organización.		100%				
	Se tiene definido un proceso sistemático para identificar y codificar la información documentada según el tipo de documento, proceso organizacional, responsable de la información documentada y nombre de documento, fecha de un evento, entre otros.		100%				
	La organización ha definido un proceso sistemático para la solicitud de creación e implementación de la información documentada de origen interno.		100%				
	Se cuenta con algún mecanismo en donde se evidencie el control de la información creada y actualizada.		100%				
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).	La organización dispone los recursos necesarios para asegurar que la información documentada cumpla su propósito para lo que fue creada o actualizada (ya sea en físico o en magnético).		100%				
	Se cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas para crear, actualizar y capturar información documentada relativa a cada proceso.		100%				
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	Se tiene definidos los criterios participativos, respecto a la elaboración, revisión y aprobación al crear o actualizar la información documentada, según corresponda el proceso o la interacción de los mismos y el nivel de autoridad.		100%				
	La información documentada de la organización es adecuada y pertinente al nivel de formación y conocimiento de quienes la gestionan.		100%				
7.5.3 Control de la Información Documentada		1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre		
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite	Se cuenta con un mecanismo eficaz (ya sea en físico o magnético) para la consulta y uso de la información documentada cuándo y dónde se requiera por parte de los miembros de la organización y demás partes interesadas (clientes, proveedores, etc.) y relativa a cada proceso, producto y/o servicio según corresponda.		100%				
	Se monitorea por parte del líder de proceso si la información documentada es adecuada para el proceso y cumple con su propósito.		100%				
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)	Se cuenta con un mecanismo que garantice la integridad de la información documentada (Por ejemplo cuando se presente algún mal funcionamiento o mantenimiento de la infraestructura tecnológica, un mantenimiento en la infraestructura física, en el archivo físico).		100%				
	Se garantiza que la información documentada este autorizada para su consulta, a las funciones que las necesitan en sus actividades y que esté protegida contra modificaciones (Por ejemplo Documentos encriptados).		100%				
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Distribución, acceso, recuperación y uso	Se establecen e implementan actividades para garantizar que la información documentada llegue a su destinatario. (Ejemplo: comunicación por correo, actas de recibo de información, etc.).		100%				
	Se tiene definido los criterios para autorizar y controlar la distribución de la información documentada a personal externo a la organización (aplica para actividades de trasladar o transferir información).		100%				
	Se definen y se cumplen los requisitos de confidencialidad de la información documentada considerada como relevante tanto a nivel interno como externo a la organización (cliente, proveedores, organismos de control).		100%				
	Se establecen y se cumplen los criterios para regular el acceso a la información documentada según corresponda a los niveles de autoridad, responsabilidades y roles de los miembros de la organización y demás partes interesadas.		100%				
	La organización ha definido un proceso sistemático para recuperar información documentada obsoleta y que fuese necesaria para proporcionar evidencia en el cumplimiento de algún requisito.		100%				
	Se definen, implementan y se cumplen los criterios de tiempos de diligenciamiento de formatos y contenido de la información registrada, cuando se necesite conservar información documentada, e inclusive cuando fuese a ser información de entrada para alguna otra actividad.		100%				
	Se verifica por los líderes de la organización y según corresponda, el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad frente al uso de la información documentada considerada como relevante para la organización.		100%				
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.	Se implementan acciones para almacenar de manera organizada (ya sea en físico o magnético) la información documentada según el proceso organizacional, la actividad, los tiempos u otras consideraciones que dieran a lugar.		100%				
	La organización dispone la infraestructura locativa y/o tecnológica adecuada para garantizar la preservación de la información documentada obsoleta (Ejemplo: un servidor o algún otro elemento sustituto, tecnología para la digitalización de documentos físicos, reguladores de condiciones de humedad y temperatura, sistemas contra incendios etc.).		100%				
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)	Se establecen mecanismos para controlar los cambios en la información documentada, con el propósito de diferenciar la información actual de la información obsoleta.		100%				
	Se llevan registros de análisis, planificación e implementación de las decisiones tomadas, cuando exista la necesidad de realizar algún cambio de la información documentada.		100%				
	Se cuenta con algún mecanismo en donde se evidencie el control de la información conservada.		100%				
	Se tiene definidos y se implementan los criterios para la conservación (ya sea en físico o magnético) de la información documentada y sus tiempos de retención según su propósito, criticidad y otras consideraciones. (Ejemplo: Registro de SST que deben ser conservados por la organización durante un periodo de tiempo según un requisito legal).		100%				

Conservación y disposición.	Se cuenta con un proceso sistemático para la disposición final de la información obsoleta en donde se contemplen aspectos como: -Inventario de documentos eliminados -Aprobación para la eliminación de documentos - Tipo de eliminación (Física o magnética) y sus consideraciones de destrucción (Por trituración, incineración, etc.) -Registro de eliminación -Conservación digital de la información obsoleta llevada en físico. (Microfilmación).	100%				
Identificar y controlar la información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC.	La organización ha definido un proceso sistemático para identificar, gestionar y controlar la información documentada de origen externo y considerada necesaria para la planificación y operación del SGC. (Ejemplo: planos, contratos, normas, información técnica, facturas, etc.).	100%				
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad.	Se establece e implementa un mecanismo para proteger la información documentada contra modificaciones no intencionadas, cuando se encuentran en periodo de conservación. (Ejemplo acceso controlado a los archivos físicos, restricciones en los usuarios de un software, encriptación de la información etc.)	100%				
8. Operación						
8.1 Planificación y control operacional						
La organización debe	Criterio de evaluación	1 Trimestre #iDIV/0!	2 Trimestre 88,64%	3 Trimestre #iDIV/0!	4 Trimestre #iDIV/0!	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos necesarios para la provisión de productos y servicios, mediante:	Utiliza metodologías válidas (Matrices, procedimientos, caracterizaciones, diagramas de flujo, etc.) para planificar, implementar y controlar los procesos y/o servicios.		100%			
Determinar los requisitos para los productos y servicios	Cuenta con metodologías válidas para determinar los requisitos necesarios de los productos y servicios que ofrece.		100%			
Establecer criterios para sus procesos	Establece criterios necesarios para los procesos, teniendo en cuenta la jerarquía de los controles operacionales, indicadores, objetivos, fichas técnicas, entre otros.		100%			
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios	Establece criterios suficientes para la aceptación de los productos y servicios, mediante una metodología concreta para definir sus características como fichas técnicas, especificaciones, normas técnicas, fichas de seguridad (MSDS - Material Safety Data Sheet), etc.		100%			
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios	Cuenta con una matriz o elemento similar para determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y/o servicios.		100%			
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios	Se implementan eficientemente los controles para los procesos según los criterios establecidos aplicando herramientas estadísticas (cartas control, histogramas, diagramas de Pareto, diagrama de Ishikawa, entre otros.)		75%			
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.	Se estable la información documentada suficiente que permita evidenciar que los procesos están proporcionando las salidas esperadas de acuerdo a lo planificado.		75%			
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	Se estable la información documentada suficiente que permita evidenciar que los productos y servicios suministrados son conformes con los requisitos planificados.		100%			
Ser adecuada para las operaciones de la organización.	Se cuenta con herramientas de planificación que consideren las entradas y salidas esperadas de los procesos, los imprevistos, los riesgos, los tiempos, los recursos, los responsables, entre otros.		75%			
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	Se consideran los cambios planificados y los cambios potenciales no intencionales, y como éstos pueden afectar la operación de los procesos, para definir las acciones o controles a implementar.		75%			
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)	Establece mecanismos de control a los procesos contratados externamente mediante matrices, listas de chequeo, evaluaciones de desempeño, auditorías, procedimientos o similares.		75%			
8.2 Requisitos para los productos y servicios	Criterio de evaluación	1 Trimestre #iDIV/0!	2 Trimestre 83,33%	3 Trimestre #iDIV/0!	4 Trimestre #iDIV/0!	Observaciones
8.2.1 Comunicación con el cliente		#iDIV/0!	83,33%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios	Cuenta con procesos de comunicación con el cliente, que facilitan la comunicación significativa, oportuna y continúa con la información relativa a los productos y servicios que ofrece la organización.		75%			
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios	Cuenta con procesos de comunicación con el cliente, que permita tratar los cambios, consultas, contratos o pedidos de los productos y servicios que ofrece la organización y existe forma de evidenciarlo.		75%			
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes	Tiene un mecanismo para recibir la retroalimentación de sus clientes incluyendo las quejas.		100%			
Manipular o controlar la propiedad del cliente	Utiliza la información de la retroalimentación incluyendo las quejas de los clientes para analizarla y mejorar los procesos de la organización.		75%			
Manipular o controlar la propiedad del cliente	Utiliza procedimientos o mecanismos para salvaguardar, manipular o controlar la propiedad del cliente y mantiene evidencia de ello.		100%			
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	Cuenta con un proceso o metodología de comunicación con el cliente que permita establecer los requisitos de las acciones de contingencia a desarrollar sobre los productos y servicios, cuando sea pertinente.		75%			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.	Se implementan controles para gestionar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables identificados y los riesgos de cumplimiento asociados para los productos y servicios.		100%			
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización.	Se implementan controles para gestionar el cumplimiento de los requisitos necesarios para los productos y servicios.		100%			
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	Demuestra el cumplimiento de sus declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece, mediante listas de chequeo o encuestas a los clientes.		100%			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Criterio de evaluación	1 Trimestre #iDIV/0!	2 Trimestre 88,89%	3 Trimestre #iDIV/0!	4 Trimestre #iDIV/0!	Observaciones
8.2.3.1 la organización debe		#iDIV/0!	88,89%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes	Cuenta con un mecanismo (Matrices o indicadores) para demostrar que tiene la capacidad de cumplir los requisitos identificados para los productos y servicios que ofrece a los clientes.		100%			
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente	Demuestra permanentemente la capacidad para cumplir los requisitos de los productos y servicios que ofrece antes de celebrar los contratos.		100%			
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma	Cuenta con controles eficaces para asegurar que se revisan y cumplen los requisitos especificados por el cliente, incluyendo las actividades de entrega y posteriores, como: transporte, instalación "in situ", garantías, formación al usuario, atención al cliente entre otros.		100%			
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.	Cuenta con controles eficaces para asegurar que se cumplen los requisitos no establecidos por el cliente.		75%			
Los requisitos especificados por la organización	Cuenta con controles eficaces y/o mecanismos para asegurar que se cumplen los requisitos adicionales que la organización escoge cumplir para exceder las expectativas del cliente y mejorar la satisfacción del cliente o ser conforme con las políticas internas.		75%			
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios	Cuenta con controles y/o un mecanismo para asegurarse que tiene la capacidad de cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios ofrecidos.		100%			
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	Cuenta con controles y/o mecanismos para asegurarse de revisar y cumplir las diferencias existentes (cambios) entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		75%			
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	Cuenta con un mecanismo para asegurarse de que se comunica con el cliente para resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		75%			

La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.	Cuando un cliente no documenta sus requisitos, por ejemplo, al hacer un pedido por teléfono o por instrucciones verbales, la organización cuenta con controles y/o un mecanismo para asegurarse de que se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación.		100%				
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	75,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Sobre los resultados de la revisión	La organización conserva en cualquier medio (físico o magnético) los resultados de la revisión de los requisitos del cliente, incluyendo las correcciones o cambios, y mostrando que los mismos se pueden cumplir.		75%				
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios	La organización cuenta con procesos y/o mecanismos de revisión, que permite identificar un requisito adicional o cambio en los requisitos originales, para actualizar o añadir la información documentada para asegurarse que se captura el nuevo requisito y demostrar que el nuevo requisito se puede cumplir. (por ejemplo, una llamada o conversación por correo electrónico que cambia un pedido inicial o resuelve un malentendido).		75%				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	75,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	Se cuenta con procesos y/o mecanismos para asegurar que las personas pertinentes (tanto internas como externas a la organización) son conscientes de cualquier cambio en los requisitos originales de los productos y servicios ofrecidos, para ello establece un método de comunicación adecuado y conserva la información documentada de soporte, como correos electrónicos, actas de las reuniones o las correcciones a los pedidos.		75%				
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones	
8.3.1 Generalidades		#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!		
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	Se establecen, implementan y mantienen procesos para el diseño y desarrollo que le permita garantizar que los productos y servicios cumplen los requisitos teniendo en cuenta el contexto de la organización, incluyendo las partes interesadas pertinentes.		100%				
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	95,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:							
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que incluyan la naturaleza, duración y complejidad de las actividades propias del diseño y desarrollo, como por ejemplo, un diseño nuevo o repetido, el propósito del producto y/o servicio, características físicas, entre otras.		100%				
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que incluyan las etapas necesarias, incluyendo las revisiones aplicables (por ejemplo diseño básico, diseño detallado), así como las revisiones o verificaciones (metrologías) y validaciones (para su uso).		100%				
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que incluyan las actividades de verificación necesarias para asegurarse de que las salidas cumplen los requisitos de las entradas, y las actividades de validación necesarias para asegurarse de que los productos y servicios resultantes cumplen los requisitos para la aplicación especificada o el uso esperado.		100%				
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que incluyan las responsabilidades y autoridades necesarias involucradas de las personas en el proceso de diseño y desarrollo.		100%				
Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que incluyan los recursos internos y externos necesarios (por ejemplo, conocimiento organizacional, equipamiento, tecnología, competencia, apoyo de clientes o proveedores externos, trabajadores temporales, entre otros).		100%				
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que incluyan las comunicaciones entre los involucrados, teniendo en cuenta la cantidad de personas implicadas y las formas para compartir información, como por ejemplo, reuniones, telecomunicaciones, actas; así como el control de las interfaces entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo.		100%				
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que incluyan la participación potencial de clientes y usuarios en las actividades de diseño y desarrollo (por ejemplo, seguimiento in situ de un cliente, ensayos del cliente, estudios del cliente, o experiencia del consumidor, entre otros).		100%				
Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;	Se establecen, implementan y mantienen procesos para el Diseño y desarrollo de los productos y servicios, que en la planificación incluyan lo que es necesario para que las personas de la organización puedan proporcionar el producto o prestar el servicio (por ejemplo, dibujos, controles, materias prima, criterios de aceptación).		100%				
El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que incluyan los niveles de control esperados determinados por el cliente u otras partes interesadas sobre el proceso (por ejemplo, los controles de seguridad para dispositivos médicos); cuando los clientes o los usuarios finales no determinen controles explícitos, la organización debería determinarlos, teniendo en cuenta la naturaleza de los productos y servicios que la información documentada demuestra el cumplimiento de los requisitos.		75%				
La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que incluyan la información documentada necesaria para demostrar el cumplimiento de los requisitos de diseño y desarrollo, y si el proceso se ha llevado a cabo adecuadamente en las etapas de revisión, verificación y validación.		75%				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	86,11%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y a desarrollar.	Cuenta con una metodología para determinar los requisitos de las entradas para los proyectos de diseño y desarrollo como una de sus actividades de la planificación del diseño y desarrollo. Estas entradas no deben ser ambiguas, estar completas, y coherentes con los requisitos que definen las características del producto o servicio.		100%				
La organización debe considerar los requisitos funcionales y de desempeño.	Cuenta con una metodología para determinar los requisitos funcionales y de desempeño para el diseño y desarrollo determinados por los clientes, las necesidades del mercado o la organización; por ejemplo, el ciclo de vida necesario para una pieza de equipamiento, o un servicio que se proporciona en un cierto tiempo, una máquina que se puede operar de manera segura, el tráfico en las carreteras, entre otros.		75%				
La organización debe considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.	Cuenta con una metodología para mantener la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares, como archivos de proyecto, dibujos, especificaciones, o las lecciones aprendidas, que pueden mejorar la eficacia y permitir a la organización aprovechar las buenas prácticas y evitar errores		75%				

La organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios.	Cuenta con una metodología para tener en cuenta los requisitos legales y reglamentarios directamente relacionados con el producto o servicio (por ejemplo, reglamentos de seguridad, leyes de higiene alimentaria) o la provisión de ese producto o servicio (por ejemplo, la manipulación de químicos que forman parte del producto final; el transporte u otros mecanismos de entrega; requisitos de higiene para un restaurante, entre otros.	100%				
La organización debe considerar normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.	Cuenta con una metodología para tener en cuenta las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar (por ejemplo, códigos de la industria, o normas de seguridad y salud).	100%				
La organización debe considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	Cuenta con una metodología que considere las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios. (por ejemplo, en un evento hay mala planificación de la seguridad vial, lo que puede dar lugar a accidentes) a cuestiones que pueden resultar en la pérdida de la satisfacción del cliente (por ejemplo, tintes inestables en los tejidos, que dan lugar a pérdida de color o desteñidos en una prenda).	75%				
Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.	Cuenta con una metodología para evaluar si las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas, sin ambigüedades y son conservadas como información documentada.	100%				
Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.	Cuenta con una metodología que permita tratar las entradas para el diseño y desarrollo, cuando éstas son conflictivas, contradictorias o difíciles de tratar.	75%				
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	Se conserva la información documentada sobre las entradas aplicables para el diseño y desarrollo. (por ejemplo una especificación listada en la planificación del proyecto).	75%				
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	87,50%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr	Se tienen controles para garantizar que las actividades y controles al diseño y desarrollo se implementan de acuerdo a la planeación y se definen los resultados a lograr por el proceso.	75%				
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	Se controla el proceso de diseño y desarrollo asegurando que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de cumplimiento de los requisitos de los resultados del diseño y desarrollo.	100%				
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas	Se verifican el cumplimiento de las salidas del diseño y desarrollo frente a los requisitos de entrada identificados, mediante actividades de verificación como ensayos, demostraciones, verificación de información documentada, entre otros.	75%				
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de validación para asegurarse de que las salidas de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto	Se valida que el producto o servicio final cumpla las necesidades del cliente o usuario final para un uso específico o previsto, mediante actividades como: ensayos operacionales, simulaciones y ensayos bajo las condiciones de uso previstas, ensayos de cliente que proporcione retroalimentación, entre otros.	100%				
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	Se implementan acciones necesarias para resolver los problemas de manera eficaz, cuando en las actividades de revisión, verificación y validación se descubren problemas.	100%				
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se conserva la información documentada de estas actividades.	Se conserva la información documentada sobre el control al proceso de diseño y desarrollo, concerniente con las actividades de revisión, verificación y validación como evidencia de que dichas actividades se llevaron a cabo según lo planeado. (por ejemplo: actas de reuniones, informes de inspección y ensayos, entre otros).	75%				
8.3.5 Salida del diseño y desarrollo	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	95,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos validos (Control operacional, listas de chequeo, etc.) y se mantienen actualizados, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de entrada por parte de las salidas de diseño y desarrollo.	100%				
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos validos para garantizar que se pueden realizar todos los procesos subsecuentes necesarios, para proporcionar los productos y servicios, considerando quién usará las salidas y en qué circunstancias.	100%				
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos validos para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo proporcionan información clara y suficiente sobre lo necesario en relación al seguimiento y medición, incluyendo detalles sobre los criterios de aceptación de procesos, productos y servicios.	75%				
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos validos que permitan que las salidas del diseño y desarrollo proporcionen información sobre las características de productos y servicios, asegurando que los mismos se suministren de manera segura y adecuada, (por ejemplo, instrucciones para el uso de un medicamento, para el almacenamiento de comida, entre otras).	100%				
La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	Se conserva la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo, por ejemplo dibujos, especificaciones de producto (detalles de conservación), especificaciones de materiales, requisitos de ensayos, etc.	100%				
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	90,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	La organización determina, revisa y controla los cambios hechos durante el proceso de diseño y desarrollo o posterior, incluyendo las interacciones con otros procesos o partes interesadas y deberá tenerlas en cuenta al determinar cambios en el diseño y desarrollo.	100%				
La organización debe conservar la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo.	Se conserva la información documentada sobre los cambios en el diseño y desarrollo, por ejemplo resultados de la evaluación de los efectos de los cambios.	100%				
La organización debe conservar la información documentada sobre los resultados de las revisiones.	Se conserva la información documentada sobre los resultados de los procesos de revisión, verificación y validación, detallando cambios de diseño y desarrollo.	100%				
La organización debe conservar la información documentada sobre la autorización de los cambios.	Se conserva la información documentada sobre las personas que autorizan el cambio. Por ejemplo una solicitud de cambio aprobada o una aprobación electrónica del cambio.	75%				
La organización debe conservar la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	Se conserva la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir impactos adversos generados, por la evaluación de los efectos de los cambios en el diseño y desarrollo.	75%				
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones
8.4.1 Generalidades		#iDIV/0!	91,67%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos de control validos, con criterios específicos para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, son conformes con los requisitos solicitados.	100%				
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.	Establece controles efectivos (Auditorías, listas de chequeo, informes de revisión, instrumentos de medición, etc.) a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando éstos se incorporan a los productos y servicios propios de la organización.	100%				
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización	Establece controles efectivos (Auditorías, listas de chequeo, informes de revisión, visitas de inspección, instrumentos de medición, cliente oculto, etc.) a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando éstos son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.	100%				

Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización	Establece controles efectivos (Auditorías, listas de chequeo, informes de revisión, visitas de inspección, metrología, cliente oculto, etc.) a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		100%				
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos	Se establece y aplica criterios para la selección, evaluación, seguimiento del desempeño y la reevaluación a intervalos planificados para los proveedores externos, para ser incluido en el listado de proveedores.		50%				
Conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	Se conserva la información documentada sobre las actividades y las acciones necesarias que surjan del resultado de las evaluaciones.		100%				
8.4.2 Tipo y alcance del control	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	87,50%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.	Establece procesos, procedimientos o mecanismos de control para el proveedor o para la organización (Listas de chequeo, auditorías, inspecciones, etc.) para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes.		100%				
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC	La organización se asegura que los procesos proporcionados por un proveedor externo, están dentro del control de su SGC y cumplen los requisitos aplicables de la Norma ISO 9001. Por ejemplo, auditorías de segunda parte, inspecciones, ensayos, entre otros.		75%				
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes	Establece mediante un proceso, procedimiento o similar, los tipos de controles y alcance de los mismos a implementar para los proveedores externos y para las salidas resultantes.		100%				
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables	Cuenta con procesos, mecanismos o matrices de impacto para los procesos, productos y servicios suministrados externamente, incluidos sus controles, frente a la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.		100%				
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo	Se cuenta con mecanismos de evaluación de la eficacia (Indicadores de desempeño) a los controles aplicados por el proveedor externo, para que la organización tome decisiones frente al proveedor.		75%				
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos	Establece mecanismos de control (Listas de chequeo, inspecciones, realizar ensayos, análisis, auditorías de segunda parte, entre otros) a los procesos, productos y servicios suministrados externamente para establecer si cumplen los requisitos estipulados.		75%				
8.4.3 Información para los proveedores externos	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo	Cuenta con una estrategia, proceso o procedimiento para comunicar a los proveedores externos los requisitos y controles que necesita para los procesos, servicios o productos proporcionados externamente, a fin de evitar efectos negativos en sus operaciones o en la satisfacción del cliente, para ello se verifica su adecuación. Esto podría implicar simplemente leer y volver a confirmar el pedido por teléfono.		100%				
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar	Cuenta con una estrategia, proceso, procedimiento o mecanismo para comunicar los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar a los proveedores externos, de forma clara, completa y sin ambigüedades.		100%				
La aprobación de Productos y servicios	Cuenta con una estrategia, proceso, procedimiento o mecanismo para comunicar la información de aprobación de productos y servicios a los proveedores externos.		100%				
La aprobación de Métodos, procesos y equipos	Cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para comunicar a los proveedores externos, la información de compra con detalles relativos a cualquier método, proceso y equipo que se debería usar, por ejemplo técnicas de soldadura, el uso de equipos calibrados, etc. y para su aprobación.		100%				
La aprobación de la liberación de productos y servicios	Cuenta con una estrategia, proceso, procedimiento o mecanismo para comunicar la aprobación de la liberación de productos y servicios a los proveedores externos.		100%				
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas	Cuenta con una estrategia, proceso, procedimiento o mecanismo para comunicar la información de algún requisito de competencia necesario para las personas del proveedor externo, como por ejemplo un soldador certificado o un abogado especializado.		100%				
Las interacciones del proveedor externo con la organización	Cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para comunicar los requisitos sobre la manera en que el proveedor externo ha de comunicarse con la organización, como un conjunto de reuniones planificadas para revisar el progreso, o identificar la persona de la organización que será el punto de contacto principal.		100%				
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	Cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para comunicar el tipo y frecuencia del seguimiento que la organización usará con el proveedor con el fin de especificar el nivel de desempeño que el proveedor externo tiene que cumplir.		100%				
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	Cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para comunicar las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. Por ejemplo por el tamaño del producto, la naturaleza del servicio, o debido a restricciones de tiempo para la entrega.		100%				
8.5 producción y provisión del servicio	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio		#iDIV/0!	97,50%	#iDIV/0!	#iDIV/0!		
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas	Cuenta con procesos, procedimientos y mecanismos para controlar las condiciones de producción y la provisión del servicio, buscando reducir las salidas no conformes.		100%				
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	Cuenta con mecanismos de control para la disponibilidad de la información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; dicha información debe ser comprensible para los implicados en las actividades o procesos, como especificaciones o instrucciones de trabajo.		100%				
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	Cuenta con mecanismos de control para la disponibilidad de la información documentada que ayude a asegurar que los productos y servicios son conformes con los requisitos especificados.		100%				
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados	Cuenta con mecanismos de control para la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición necesarios, como instrumentos de medición que deben tener un plan metrología, o un método prescrito para usarse en la prestación de un servicio.		100%				
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios	Establece en las etapas de producción y provisión del servicio, mecanismos de control sobre las actividades de seguimiento y medición, para verificar el cumplimiento de los criterios de control de proceso o sus salidas y los criterios de aceptación, como por ejemplo, la inspección de un producto en etapas determinadas, o el seguimiento de las llamadas al servicio al cliente.		100%				
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos	Establece actividades de control sobre el uso de la infraestructura y el entorno para la operación de los procesos, por ejemplo criterios necesarios para la infraestructura como iluminación o ventilación para la operación segura.		100%				
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida	Cuenta con procesos o procedimientos efectivos para asegurar la asignación de personal competente para ejecutar el trabajo, incluyendo consideraciones sobre cualquier cualificación necesaria, como las de inspectores de ensayos, o licencias para la práctica médica.		100%				

La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores	Establece periódicamente su capacidad para lograr los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas no se pueden verificar por seguimiento y medición posteriores, por ejemplo, respuestas de emergencia, o acciones de contingencia como aterrizar un avión.		75%				
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos	Cuenta con procesos, procedimientos, mecanismos o actividades (Identificación y análisis de riesgos) para implementar acciones para prevenir errores humanos, como por ejemplo: limitar los horarios de trabajo excesivos, establecer medidas apropiadas para fomentar un ambiente de trabajo adecuado, proporcionar formación e instrucciones adecuadas, automatizar procesos, requerir una entrada electrónica doble para la información crítica, entre otras.		100%				
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	Cuenta con la implementación de controles para las actividades de liberación, entrega, y posteriores a la misma como una inspección final, mantenimiento o garantía.		100%				
8.5.2 Identificación y trazabilidad	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	75,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	Cuenta con mecanismos que utilicen la identificación y trazabilidad a fin de ser capaz de determinar los procesos, productos y servicios que podrían verse afectados por salidas potencialmente no conformes a lo largo de los procesos de producción y servicio de entrega.		75%				
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	Cuenta con mecanismos de identificación del estado de cumplimiento de requisitos de seguimiento y medición de las salidas.		75%				
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.	Cuando existe un requisito de trazabilidad sobre las salidas, la organización se asegura de conservar y mantener la información documentada relevante sobre las salidas del proceso identificado, por ejemplo, en el caso de retirar un producto, o quién administra un medicamento controlado en un hospital (requisito legal).		75%				
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos validos para proteger la propiedad de los clientes o a proveedores externos, mientras esté bajo el control de la organización o éste siendo utilizado por la misma.		100%				
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos validos para controlar la propiedad del cliente o de proveedor externo suministrada para su incorporación dentro de los productos y servicios, (por ejemplo, equipo que se usa para empaquetar, datos personales, propiedad intelectual, un automóvil para reparación, entre otros).		100%				
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	Se mantienen procesos para informar al cliente o proveedor externo y se conserva la información documentada, cuando por ejemplo, la propiedad se pierda o dañe, o se descubre que no es apta para el uso.		100%				
8.5.4 Preservación	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos validos para asegurar que las salidas, productos y servicios se preservan apropiadamente durante las etapas de producción y prestación del servicio, para cumplir los requisitos, por ejemplo, en un restaurante, mantener la comida a una temperatura adecuada hasta que esté lista para servirse; mantener los periodos de conservación y condiciones de almacenamiento de vacunas.		100%				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	Cuenta con un mecanismo para evidenciar el cumplimiento (Listas de chequeo) para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, como por ejemplo garantías o soporte técnico.		100%				
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios.	Establece por medio de una matriz o similar los requisitos legales y reglamentarios para determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega.		100%				
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseabas asociadas a sus productos y servicios.	Establece por medio de una matriz o similar las consecuencias potenciales no deseabas asociadas a sus productos y servicios para determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, cuando el producto o servicio no tenga el desempeño previsto y se pudieran requerir acciones adicionales.		100%				
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente	Establece por medio de una matriz o similar, los requisitos del cliente para determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, por ejemplo tiempo de cobertura de garantías, acuerdos contractuales.		100%				
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente	Cuenta con canales de comunicación para recibir la retroalimentación del cliente para determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, por ejemplo soporte técnico al producto.		100%				
8.5.6 Controles de los cambios	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	87,50%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	Establece mecanismos de revisión y control (Listas de verificación) a los cambios que ocurren durante la producción o la prestación del servicio, para garantizar que las salidas, productos y servicios continuaran cumpliendo los requisitos.		100%				
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	Se conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión, como actas de las actividades de revisión, resultados y verificación de la validación, entre otros.		75%				
8.6 Liberación de los productos y servicios	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones	
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	Establece mediante una matriz o mecanismo valido el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios antes de ser liberados para entregárselos al cliente.		100%				
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos para obtener la aprobación de una autoridad pertinente cuando las disposiciones planificadas no se han cumplido; en algunos casos, esta autoridad podría ser el cliente.		100%				
Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios	Se mantienen procesos para conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, como los detalles de una autorización global o parcial para la liberación automática de productos al completar ciertos criterios (por ejemplo, autorizaciones automáticas de pago electrónico para una venta en línea).		100%				
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	Se cuenta con metodologías validas para demostrar la conformidad con los criterios de aceptación para la liberación de los productos y servicios, como listas de chequeo con la firma de la persona que lo autoriza.		100%				
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	Se cuenta con metodologías, procesos o procedimientos validos para garantizar que las personas que autorizan la liberación final del producto o servicio estén definidas mediante la descripción de su puesto o su nivel de autoridad, y debe ser trazable.		100%				
8.7 Control de las salidas no conformes	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones	
8.7.1 La organización debe		#iDIV/0!	89,29%	#iDIV/0!	#iDIV/0!		
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	La organización cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para prevenir, identificar y controlar la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes.		100%				
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	La organización cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para tomar acciones pertinentes con la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios de las salidas no conformes, como notificar al cliente cuando se determine una cuestión de seguridad o de funcionalidad.		75%				

Tratar las salidas no conformes a través de corrección	La organización cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para tratar las salidas no conformes a través de correcciones reprocesando o reparando; por ejemplo, en un restaurante que determina que se ha preparado el plato equivocado, preparando el correcto antes de la entrega.		100%			
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios	La organización cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para tratar las salidas no conformes mediante separar, confinar, devolver o suspender el suministro de productos y servicios; identificándolos claramente a fin de prevenir que se entreguen al cliente salidas no conformes de manera involuntaria; por ejemplo con etiquetas o ubicación física.		100%			
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente	La organización cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para informarle al cliente según la severidad de la no conformidad de la salida o de los requisitos del cliente; por ejemplo retirar un producto o suspender un servicio. (etiquetado incorrecto)		75%			
Tratar las salidas no conformes a través de obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	La organización cuenta con un proceso, procedimiento o mecanismo para tratar las salidas no conformes a través de la obtención de autorización para su aceptación bajo concesión, dicha concesión podría otorgarla una persona autorizada en la organización, como un ingeniero o un supervisor, o el cliente; dependiendo de la naturaleza de la no conformidad, podría firmarse un acuerdo con el cliente para permitir el uso del producto o servicio no conforme.		75%			
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	Establece controles como listas de chequeo o similares para verificar la conformidad de las salidas no conformes cuando éstas corrigen. Por ejemplo, una inspección de un producto corregido o la verificación del desempeño después de que se haya hecho una corrección a un proceso de prestación de servicios		100%			
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	93,75%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Describe la no conformidad	La organización conserva la información documentada relativa a las salidas no conformes, describiéndolas, para asegurarse de mejorar y optimizar los procesos.		100%			
Describe las acciones tomadas	La organización conserva la información documentada relativa a las acciones tomadas para corregir las no conformidades, para asegurarse de mejorar y optimizar los procesos.		100%			
Describe todas las concesiones obtenidas	La organización conserva la información documentada relativa a cualquier concesión obtenida, (por ejemplo, acuerdos con el cliente de que el producto o servicio puede usarse a pesar de la no conformidad), para asegurarse de mejorar y optimizar los procesos.		75%			
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	La organización conserva la información documentada relativa a las personas que autorizan las acciones tomadas para corregir las salidas no conformes, con la intención de mejorar y optimizar los procesos.		100%			
9 Evaluación del desempeño						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones
9.1.1 Generalidades la organización debe determinar:		#iDIV/0!	97,92%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
Qué necesita seguimiento y medición	Se determina los elementos sobre los que se necesitan información del desempeño de la organización, tales como el estatus de sus actividades y recursos internos, los cambios en sus cuestiones externas e internas, y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, riesgos y oportunidades, entre otras.		100%			
Metodos de seguimiento, medición, análisis, y evaluación necesarios para asegurar resultado validos	Se utilizan herramientas de gestión para el seguimiento, medición análisis y evaluación del desempeño. (Como por ejemplo el BSC)		100%			
	Se establece un enfoque sistemático para recopilar, analizar y revisar la información disponible para determinar la necesidad de actualizar y comprender el contexto, las políticas, la estrategia y los objetivos de la organización o actividades propias de los procesos, identificando las oportunidades de mejora, aprendizaje e innovación de las actividades de liderazgo de la organización entre otras.		100%			
	Se seleccionan sistemáticamente los KPI para hacer el seguimiento de avances de los resultados planificados respecto a la misión, la visión, las políticas, la estrategia y los objetivos, a todos los niveles y en todos los procesos y funciones pertinentes en la organización, para recopilar y proporcionar la información necesaria para las evaluaciones del desempeño y la toma eficaz de decisiones.		100%			
	Para el análisis, se utiliza un marco de trabajo claro y colectivo con el fin de obtener un análisis detallado, pertinente y objetivo de los datos medidos.		100%			
Llevar a cabo el seguimiento y la medición	Se recopila la información disponible a intervalos planificados para actualizar y comprender el desempeño del contexto organizacional y los objetivos estratégicos, entre otros.		100%			
	Los KPI proporcionan información precisa, veraz y pertinente.		100%			
	Los indicadores de desempeño se basan en el uso de datos internos y externos.		100%			
	Se llevan a cabo las mediciones de los indicadores de gestión relativos al sistema a intervalos planificados, cumpliendo los requisitos legales aplicables.		100%			
	Los datos de entrada obtenidos desde los procesos y que alimentan a los KPI son fiables, usables y medibles.		100%			
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	Se analizan los resultados obtenidos para actualizar y comprender el contexto, las políticas, la estrategia y los objetivos de la organización además para implementar planes de acción cuando el desempeño no es conforme.		100%			
	Se utilizan herramientas estadísticas para analizar las tendencias de los resultados sujetos de seguimiento y medición, como por ejemplo: histogramas, gráficos de control, etc.		75%			
	Se evalúan los resultados de medición respecto a los valores de aceptación (tolerancias mínimas).		100%			
	Se analizan los elementos sujetos a seguimiento y medición para identificar fortalezas y debilidades en los roles y actividades de liderazgo, la gestión de los procesos, la gestión de los recursos, la mejora, el aprendizaje y la innovación.		100%			
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.	Se realizan las evaluaciones del desempeño en todos los niveles de la organización (estratégicos, misionales, de control y de apoyo), respecto al grado de cumplimiento de los requisitos del SGC.		100%			
	Se analiza el desempeño de la organización para identificar oportunidades potenciales para el negocio.		100%			
	Los resultados de la evaluación del desempeño se comunican a las personas pertinentes en la organización y se utilizan para compartir la comprensión sobre la organización y su dirección futura.		100%			
	Se comparten los resultados del análisis de la eficacia de los procesos con las partes interesadas, para mejorar el desempeño del SGC.		75%			
	Se utilizan estudios comparativos como una herramienta para identificar oportunidades de mejora, aprendizaje e innovación, por ejemplo estudios de mercado, tendencias, resultados, entre otros.		100%			
	Las decisiones tomadas a partir de la evaluación del desempeño y la eficacia del SGC se apoyan adecuadamente en indicadores fiables, usables y medibles.		100%			
	Se identifica el progreso en el logro de los resultados planificados respecto a las políticas y los objetivos de calidad, la gestión del riesgo y la gestión por procesos.		100%			
	Los resultados de la evaluación del desempeño se utilizan para determinar la madurez del SGC y para mejorar su desempeño global.		100%			
	La evaluación del desempeño y la eficacia del SGC ayuda a la organización a priorizar, planificar e implementar mejoras.		100%			
	La evidencia proporcionada asegura la conformidad de las salidas respecto a los requisitos.		100%			
9.1.2 Satisfacción del cliente	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	78,57%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones

Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	Se realiza seguimiento al grado en el cual se cumplen las expectativas y necesidades de los clientes, relativos al consumo de productos y/o servicios.		75%			
	Se definen indicadores de satisfacción del cliente y se tienen en cuenta las necesidades y las expectativas de los clientes y de las otras partes interesadas.		75%			
	Se estable un proceso para hacer el seguimiento del progreso de las peticiones, quejas y reclamos.		100%			
	Los datos de percepción del cliente frente a sus necesidades y expectativas son fiables y pertinentes para identificar tendencias comportamentales de consumo.		75%			
	La percepción de la satisfacción del cliente es utilizada como entrada para mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos, productos o servicios.		75%			
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	Se han establecido los métodos para obtener información (encuestas, datos de percepción de calidad, análisis de mercado, felicitaciones, quejas, reclamos, información a través de redes sociales o por medios impresos, entre otros), que proporcionen datos precisos, fiables y usables.		75%			
	Se tienen definidas herramientas estadísticas para analizar las tendencias de los resultados sujetos de seguimiento y medición, por ejemplo gráficos de control, diagrama de pareto, etc.		75%			
9.1.3 Análisis y evaluación	Criterio de evaluación	#iDIV/I!	94,23%	#iDIV/I!	#iDIV/I!	Observaciones
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	El desempeño del SGC se analiza y evalúa utilizando herramientas estadísticas.		100%			
	Se analiza y evalúa el desempeño del SGC para: - identificar la insuficiencia de recursos; - identificar la necesidad de adquirir competencias y conocimiento de la organización; - identificar los procesos y actividades que muestran un desempeño destacado y que podrían usarse como modelo para mejorar otros procesos.		100%			
	Se toman decisiones estratégicas y tácticas basadas en el análisis y la evaluación de los datos de seguimiento y medición.		100%			
La conformidad de los productos y servicios	Se determinan y analizan las tasas de falla en relación a las características intrínsecas de un producto o servicio suministrado, los desperdicios y tiempos de reproceso.		75%			
El grado de satisfacción del cliente	Se evalúa el desempeño del SGC desde el punto de vista de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas		75%			
El desempeño y la eficacia del SGC	Los resultados logrados sobre el desempeño y la eficacia del SGC se evalúan frente al direccionamiento estratégico y a los objetivos de la organización.		100%			
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz	Cuando no se alcanzan los objetivos de calidad, se investigan las causas revisando: - El despliegue de las políticas, - La estrategia, - El desempeño de procesos, - La gestión de los riesgos y - La ejecución de los recursos de la organización para evaluar su eficacia.		100%			
	La mejora lograda en el desempeño de la organización se evalúa desde una perspectiva a mediano y largo plazo.		100%			
	Se evalúa periódicamente el progreso de los resultados planificados y en caso de no lograr los resultados previstos se analizan el "por qué" y se proponen nuevos planes		100%			
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	Cuando se materializan los riesgos se evalúa la eficacia de los planes de acción implementados y el logro de los resultados previstos.		100%			
El desempeño de los proveedores externos	Se evalúa y se analizan en desempeño de los proveedores externos a partir de la conformidad de los productos y servicios proporcionados, a partir de criterios como: - Eficiencia de las comunicaciones, - Confidencialidad de los datos, - Tiempo de entrega, - Costos, - Atención de PQR, entre otros.		75%			
	Se evalúa la necesidad de actualizar el contexto, las políticas, la estrategia y los objetivos de la organización, basándose en el análisis y revisiones completas de la información disponible.		100%			
La necesidad de mejoras en el SGC	Se analiza y se evalúa el desempeño del SGC con el propósito de identificar la necesidad de:- adquirir nuevos recursos - adquirir nuevas competencias y conocimientos - identificar los procesos y actividades que muestran un desempeño destacado y que podrían usarse como modelo para mejorar otros procesos, por ejemplo		100%			
9.2 Auditoría interna	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones
9.2.1 La organización debe		#iDIV/I!	100,00%	#iDIV/I!	#iDIV/I!	
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC	Las auditorías realizadas proporcionan una información confiable y pertinente respecto al desempeño y eficacia del SGC.		100%			
	Se tiene definido el proceso de auditoría, en donde se evidencia métodos de aplicación y evaluación, métodos de muestreo, gestión de los documentos de entrada y de salida, criterios de auditoría, entre otros.		100%			
	Se llevan a cabo las auditorías conforme a lo establecido en la última versión de la Guía ISO 19011.		100%			
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad	La auditoría evidencia el cumplimiento de todos los requisitos del cliente, legales y otros requisitos, asumidos por la organización para el cumplimiento del SGC.		100%			
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	La auditoría evidencia el cumplimiento de todos los requisitos asumidos por la organización para el cumplimiento del la última versión de la norma ISO 9001.		100%			
Se implementa y mantiene eficazmente	Se proporciona el marco de referencia con el apoyo de la alta dirección para implementar y mantener los procesos de auditoría que permitan obtener información frente al desempeño y eficacia del SGC.		100%			
	Se establece y mantiene de forma eficaz el programa de auditorías para la organización y se evalúa el cumplimiento de sus objetivos.		100%			
9.2.2 La organización debe:	Criterio de evaluación	#iDIV/I!	97,37%	#iDIV/I!	#iDIV/I!	Observaciones
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deban tener en consideración la	La organización define e implementa un proceso de auditorías en donde se aborden elementos como: - Aspectos a tener en cuenta al establecer e implementar: Un programa de auditorías Planes de auditorías -Criterios frente a: - Los roles y responsabilidades y competencias de equipo auditor - La realización de las actividades de auditoría (Reunión de apertura, comunicación durante la auditoría, disponibilidad, acceso, revisión, recopilación a la información documentada, hallazgos de auditoría y conclusión y cierre auditorías) - La preparación y distribución del Informe de auditorías <i>Desarrollar e implementar los planes de auditoría</i>		100%			
	La organización planifica e implementa periódicamente y de manera específica las auditorías internas a procesos, proyectos, productos o servicios, abarcando todos los centros de trabajo cuando diere lugar		100%			

Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría	Al establecer un programa de de auditorías se tienen en cuenta: a) Importancia de los procesos b) Prioridades de la dirección c) Desempeño de los procesos d) Cambios que afectan a la organización e) Resultados de auditorías previas f) Tendencias en las quejas de los clientes g) Cuestiones legales y reglamentarias. h) Elaboración de oportunidades	100%					
	Al establecer el programa de auditoría, se define el equipo auditor y se les asignan los roles y responsabilidades de quienes van a implementar dicho programa.	100%					
	Se asignan todos los recursos necesarios para el desarrollo del programa de auditorías.	100%					
	Se mantiene los procesos de auditoría con el fin de evidenciar el desempeño del SGC y el grado de cumplimiento en el que se logran los objetivos.	100%					
	Se monitorea, revisa y se mejora el programa de auditoría para corregir alguna desviación o aprovechar alguna oportunidad de mejora.	100%					
	Los objetivos, alcances y criterios definidos para una auditoría individual son pertinentes y adecuados al programa de auditoría.	100%					
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría	La organización involucra a otras partes interesadas en sus auditorías (Clientes, especialistas, entre otros), a fin de ayudar a identificar oportunidades adicionales para la mejora.	75%					
	Las auditorías internas se realizan por personal competente que no está involucrado en la actividad o procesos auditados, y diere lugar a conflicto de intereses.	100%					
	Se tienen en cuenta el juicio de expertos cuando las competencias del equipo auditor no sean las adecuadas para abordar un tema específico debido a su complejidad.	75%					
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	La selección del equipo auditor se realiza a partir de la formación, comportamiento personal, conocimiento y habilidades frente al SGC y de los procesos de auditoría y conocimientos y experiencia frente a temas específicos y/o complejos.	100%					
	El informe de auditoría se emite en los periodos de tiempo acordados a la alta dirección y demás partes interesadas definidas en el plan de auditoría.	100%					
	Al distribuir el informe de auditoría se consideran las medidas pertinentes para garantizar la confidencialidad del mismo.	100%					
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	La información obtenida del proceso de auditoría se utiliza para revisar la gestión de los procesos y/o resolver problemas con los productos y servicios.	100%					
	Los hallazgos de auditoría son analizados para identificar debilidades, fortalezas, riesgos y oportunidades en el sistema de gestión.	100%					
	Se asignan los recursos necesarios para abordar las acciones correctivas que dieran a lugar los procesos de auditorías.	100%					
	Se realiza periódicamente un monitoreo sobre los avances de las acciones correctivas tomadas para abordar los hallazgos de auditoría.	100%					
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías	Se conserva la información documentada como evidencia que asegura la conformidad de las salidas respecto a los criterios.	100%					
9.3 Revisión por la dirección			1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones
9.3.1 Generalidades		Criterio de evaluación	#iDIV/0!	83,33%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.	Hay un enfoque para las revisiones sistemáticas por la alta dirección para evaluar el progreso en el logro de los objetivos de calidad y para evaluar el desempeño del SGC, respecto a su conveniencia, adecuación y eficacia.			75%			
	Se efectúa la revisión por la dirección en todos los niveles de la organización.			75%			
	La alta dirección está involucrada en relación a mantener vigente la misión, la visión, los valores y objetivos organizacionales, basándose en procesos que tienen en cuenta la definición y el mantenimiento del contexto de la organización.				100%		
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre		Criterio de evaluación	#iDIV/0!	90,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Estado de las acciones de revisiones por la dirección anteriores.	Se realiza revisiones sistemáticas sobre el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora identificadas en revisiones previas por la dirección.			75%			
	Se identifican las brechas frente al incumplimiento de las acciones identificadas en revisiones previas y se lideran y/o asignan actividades y responsabilidades para cerrar dichas brechas.			75%			
Cambios en las cuestiones externas e internas (véase el apartado 4.1 de la Norma ISO 9001:2015)	Se dispone y se mantiene de un proceso para que la alta dirección revise a intervalos planificados las cuestiones externas e internas y cambios sobre las mismas, como parte de la verificación de la alineación entre los elementos de la identidad de la organización, su contexto, su dirección estratégica y su política.			75%			
información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad: 1) satisfacción del cliente y retroalimentación de otras partes interesadas pertinentes 2) el grado en el que se han cumplido los objetivos de la calidad 3) el desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios 4) las no conformidades y las acciones correctivas 5) los resultados del seguimiento y la medición 6) los resultados de auditorías, incluyendo, según proceda, los resultados de las auditorías internas, del cliente, de organismos reglamentarios, o de organismos de certificación; 7) el desempeño de los proveedores externos	Se llevan a cabo revisiones sistemáticas a intervalos planificados y periódicos de los KPI medibles y de los objetivos de la organización relacionados, para determinar las tendencias, así como para evaluar el progreso de la organización frente al logro de sus políticas, su estrategia y la eficacia de los aspectos relacionados en el presente literal del SGC.			100%			
	La información resultante de la medición del desempeño, de los estudios comparativos con las mejores prácticas, de los análisis y evaluaciones, de las auditorías internas y demás aspectos contemplados en el presente literal del SGC se revisa completamente por la alta dirección para identificar oportunidades para la mejora, el aprendizaje y la innovación, así como para identificar cualquier necesidad de adaptar las políticas, la estrategia y los objetivos de la organización.			100%			
La adecuación de los recursos	La alta dirección realiza la revisión respecto a la gestión y adecuación de los recursos asignados a los procesos para el logro de las salidas previstas.			100%			
	La rendición de cuentas frente a los recursos asignados se realiza bajo los parámetros de estados financieros.			100%			
	Durante las revisiones por la dirección se identifican las necesidades de recursos para los diferentes procesos y se autoriza la asignación de dichos recursos de manera planificada.			100%			
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)	La alta dirección realiza una o varias revisiones periódicas sobre cuáles son los riesgos y las oportunidades materializados, además del estado y la eficacia del plan de acción para abordar (controlar) dichos riesgos y oportunidades.			100%			
Las oportunidades de mejora	Se realiza revisiones sistemáticas por la alta dirección sobre las acciones de mejora, identificadas en todos los niveles de la organización.			75%			
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con		Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Oportunidades de mejora	Se utilizan revisiones por la dirección para identificar e implementar las oportunidades para la mejora, sobre aspectos tales como de aprendizaje y la innovación tecnológica, enfoques de liderazgo organizacional, entre otros.			100%			
Necesidad de cambio en el SGC	Cuando se identifican tendencias adversas, se actúa sobre ellas.			100%			
	La alta dirección realiza el seguimiento a la gestión e implementación de planes de acción para abordar las necesidades de cambios que se identifique en la revisión por la dirección.			100%			
	Las revisiones por la dirección propicia la toma de decisiones basadas en evidencias.			100%			
	Los resultados de las revisiones se comparten con las partes interesadas, como una manera de facilitar la colaboración y el aprendizaje.			100%			

Necesidades de recursos	Se autoriza la asignación de recursos de manera planificada sobre aquellos procesos en los que se identifican necesidades. Se realiza el seguimiento por la alta dirección hasta lograr la asignación efectiva de los recursos sobre los procesos.	100%				
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección	Se mantiene la evidencia proporcionada para asegurar la conformidad de las salidas respecto a los criterios.	100%				
10 Mejora						
10.1 Generalidades, la organización debe	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	La organización cuenta con un proceso, mecanismo o matriz (DOFA, análisis de riesgos) para identificar las oportunidades de mejora e implementar acciones para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	100%				
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras	Posee un mecanismo como el ciclo PHVA, DOFA, etc., para mejorar sus productos y servicios, mediante la identificación de las necesidades y expectativas futuras.	100%				
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados	Cuenta con un proceso, procedimiento o metodología para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.	100%				
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC	Tiene un proceso, procedimiento o mecanismo para mejorar el desempeño y la eficacia del SGC, como el análisis de indicadores, BSC, acciones de mejora, entre otros.	100%				
10.2 No conformidad y acción correctiva	Criterio de evaluación	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Observaciones
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla	Cuenta con un proceso, procedimiento o metodología para controlar y corregir las no conformidades y/o incumplimientos.	100%				
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable hacer frente a las consecuencias	Cuenta con un proceso, procedimiento o metodología para controlar y corregir las no conformidades y/o incumplimientos, mediante acciones que involucren y analicen las posibles consecuencias.	100%				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte mediante la revisión y el análisis de la no conformidad	Establece las causas raíz de las no conformidades y/o incumplimientos detectados, por una metodología que permite evitar su recurrencia.	100%				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte mediante la determinación de las causas de la no conformidad	Utiliza herramientas para establecer la causa raíz de la no conformidad y/o incumplimiento, como lluvia de ideas, cinco por qué, diagrama causa efecto, multivotación o similares.	100%				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte mediante la determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir.	Analizan casos similares de las no conformidades y/o incumplimientos mediante una herramienta, procedimiento o metodología que permita eliminar las causas y evitar la recurrencia.	100%				
Implementar cualquier acción necesaria	Cuenta con un proceso, procedimiento, matriz (con recursos y responsables) o similares que le permita implementar las acciones necesarias para eliminar la no conformidad y/o incumplimiento.	100%				
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	Cuenta con un proceso, procedimiento, indicadores o una matriz que permita medir la eficacia de las acciones correctivas tomadas para eliminar la no conformidad y/o incumplimiento.	100%				
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación	Se consideran los riesgos y oportunidades actuales para planificar las acciones para eliminar las no conformidades y/o los incumplimientos.	100%				
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC	Cuenta con un mecanismo para realizar los cambios al SGC originados por las quejas, que causaron una no conformidad y/o incumplimiento.	100%				
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	Se consideran los efectos de las no conformidades y/o incumplimientos en las acciones correctivas a implementarse.	100%				
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	100,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente	La organización cuenta con mecanismos para conservar la información documentada de la naturaleza de las no conformidades y/o incumplimientos y las acciones emprendidas para eliminarlas.	100%				
Los resultados de cualquier acción correctiva	La organización cuenta con mecanismos para conservar la información documentada de los resultados de las acciones correctivas realizadas para eliminar las no conformidades y/o los incumplimientos.	100%				
10.3 Mejora Continua	Criterio de evaluación	#iDIV/0!	87,50%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	Observaciones
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC	La organización aplica herramientas Kaizen o similares para mejorar continuamente la idoneidad, conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	75%				
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua	Se consideran los informes de cumplimiento, los resultados del análisis, la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección como entrada para la mejora continua.	100%				