

| LISTA DE CHEQUEO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) NTC-ISO 9001:2015                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                   | % CUMPLIMIENTO                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                   | 71                                                    |
| Fecha de diligenciamiento: 28 de junio de 2017                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |
| Nombre y cargo de la persona de la entidad que diligencia:                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                   | Andrea Ruiz R.<br>Jefe de Riesgo Operativo y Procesos |
| A continuación encontrará la lista de requisitos de la NTC- ISO 9001:2015. Por favor valore el cumplimiento, según corresponda: |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |
| NUMERAL DE LA NORMA                                                                                                             | REQUISITOS                                                                                                                                                                                                                                                       | % CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                     | VALORACIÓN %                                          |
| 4                                                                                                                               | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN                                                                                                                                                                                                                                      | 64             |                                                                                                                                                                                                                                                   | N.A.                                                  |
| 4.1                                                                                                                             | COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO                                                                                                                                                                                                                   | 70             |                                                                                                                                                                                                                                                   | 0                                                     |
|                                                                                                                                 | La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.                         | 60             | Existe un documento de Planeación Estratégica en donde se plantea las cuestiones internas y externas. Es necesario hacer ajustes                                                                                                                  | 20                                                    |
|                                                                                                                                 | La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.                                                                                                                                               | 80             | Existe un documento de Planeación Estratégica en donde se plantea las cuestiones internas y externas. Es necesario hacer ajustes                                                                                                                  | 40                                                    |
| 4.2                                                                                                                             | COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS                                                                                                                                                                                           | 60             |                                                                                                                                                                                                                                                   | 60                                                    |
| a.                                                                                                                              | La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                         | 60             | Existe un documento de Planeación Estratégica en donde se especifican las partes interesadas. Es necesario hacer ajustes                                                                                                                          | 80                                                    |
| b.                                                                                                                              | La organización determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                        | 60             | Existe un documento de Planeación Estratégica en donde se especifican las partes interesadas. Es necesario hacer ajustes                                                                                                                          |                                                       |
|                                                                                                                                 | La organización realiza seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes                                                                                                                                  | 60             | Existe un documento de Planeación Estratégica en donde se especifican las partes interesadas. Es necesario hacer ajustes                                                                                                                          |                                                       |
| 4.3                                                                                                                             | DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD                                                                                                                                                                                                      | 51             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |
|                                                                                                                                 | La organización determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance                                                                                                                                         | 80             | El alcance esta documentado dentro del manual del sistema de gestión                                                                                                                                                                              |                                                       |
| a.                                                                                                                              | Cuando se determina el alcance la organización considera las cuestiones externas e internas.                                                                                                                                                                     | 0              | no se evidencia                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |
| b.                                                                                                                              | Cuando se determina el alcance la organización considera los requisitos de las partes interesadas.                                                                                                                                                               | 0              | no se consideran los requisitos de las partes interesadas                                                                                                                                                                                         |                                                       |
| c.                                                                                                                              | Cuando se determina el alcance la organización considera los productos y servicios de la organización.                                                                                                                                                           | 80             | En el alcance están incluidos los servicios de la entidad                                                                                                                                                                                         |                                                       |
|                                                                                                                                 | La organización aplica todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.                                                                                                      | 60             | Se menciona la norma pero se considera ajustar a la nueva versión y revisar exclusiones                                                                                                                                                           |                                                       |
|                                                                                                                                 | El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización esta disponible y se mantiene documentado.                                                                                                                                                    | 80             | Se encuentra disponible en la intranet para todo el personal                                                                                                                                                                                      |                                                       |
|                                                                                                                                 | El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporciona la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad. | 60             | Se establece los productos y servicios y proporciona información de los requisitos pero desacuerdo a la versión anterior. 9001:2008                                                                                                               |                                                       |
| 4.4                                                                                                                             | Sistema de Gestión de calidad y sus procesos                                                                                                                                                                                                                     | 75             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |
| 4.4.1                                                                                                                           | La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la esta Norma internacional.                                 | 60             | Se evidencia un sistema de gestión implementado, se mantiene y se revisa continuamente pero se encuentra en versión 9001:2008                                                                                                                     |                                                       |
|                                                                                                                                 | La organización determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.                                                                                                                          | 80             | La organización determina sus procesos en el manual de calidad                                                                                                                                                                                    |                                                       |
| a.                                                                                                                              | La organización determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos                                                                                                                                                                      | 80             | los insumos y productos se identifican y se documentan en el mapa de procesos                                                                                                                                                                     |                                                       |
| b.                                                                                                                              | La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos                                                                                                                                                                                           | 80             | los insumos y productos se identifican y se documentan en el mapa de procesos                                                                                                                                                                     |                                                       |
| c.                                                                                                                              | La organización determina y aplica los criterios y los métodos ( incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos                        | 80             | todos los procesos cuenta con controles y mecanismos de seguimiento y evaluación                                                                                                                                                                  |                                                       |
| d.                                                                                                                              | La organización determina los recursos necesarios para estos procesos y asegura su disponibilidad                                                                                                                                                                | 80             | se establecen y se gestionan a través del presupuesto de la entidad                                                                                                                                                                               |                                                       |
| e.                                                                                                                              | La organización asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos.                                                                                                                                                                                  | 80             | se evidencia la asignación de responsables en el mapa de proceso y manual de funciones                                                                                                                                                            |                                                       |
| f.                                                                                                                              | La organización aborda los riesgos y oportunidades                                                                                                                                                                                                               | 60             | La organización cuenta con un sistema de gestión de riesgos donde se identifican, se miden se controlan y se monitorean pero no se tiene encuentra las oportunidades                                                                              |                                                       |
| g.                                                                                                                              | La organización evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos                                                                                                              | 60             | Si se evalúan los procesos pero no existe un mecanismo formal para hacerlo                                                                                                                                                                        |                                                       |
| h.                                                                                                                              | La organización mejora los procesos y el sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                                                        | 80             | Se evidencia revisión y mejora de procesos y del sistema como tal                                                                                                                                                                                 |                                                       |
| 4.4.2 a.                                                                                                                        | La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos                                                                                                                                                                        | 80             | La organización cuenta con un sistema " ARIS" que contiene información del sistema y de igual forma es publica a todo el personal a través de la intranet                                                                                         |                                                       |
| b.                                                                                                                              | La organización conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado                                                                                                                                 | 80             | La organización conserva la información documentada del sistema en " ARIS" y en "DNBASE" donde se mantienen todos los registros de la empresa.                                                                                                    |                                                       |
| 5                                                                                                                               | LIDERAZGO                                                                                                                                                                                                                                                        | 61             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |
| 5.1                                                                                                                             | LIDERAZGO Y COMPROMISO                                                                                                                                                                                                                                           | 52             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |
| 5.1.1                                                                                                                           | Generalidades                                                                                                                                                                                                                                                    | 75             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |
|                                                                                                                                 | La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                              | 80             | La organización demuestra liderazgo por que proporciona los recursos para el mantenimiento del sistema, creo un área para administrar los sistemas de gestión, revisa la política, participa en la toma de decisiones y define resoonsabilidades. |                                                       |
| a.                                                                                                                              | La alta dirección asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad                                                                                                                        | 80             | La organización rinde cuentas ante la ciudadanía del sistema de gestión de calidad y también se realiza la revisión por dirección cada año                                                                                                        |                                                       |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b.                              | La alta dirección asegura que se establezca la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.                        | 60        | La organización cuenta con una política y objetivos de la calidad pero es necesario ajustar y/o revisar para asegurarse de que sea compatible con el contexto de la organización                                                                                                   |
| c.                              | La alta dirección asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización                                                                                                                   | 80        | los procesos de negocio la organización están diseñados de manera que se de cumplimiento a los requisitos del sistema                                                                                                                                                              |
| d.                              | La alta dirección promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos                                                                                                                                                                     | 80        | a través del diseño y revisión de procesos y la mejora del sistema de gestión de riesgos                                                                                                                                                                                           |
| e.                              | La alta dirección asegura los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles                                                                                                                                                    | 80        | se evidencia el presupuesto asignado al área de sistema de gestión de calidad                                                                                                                                                                                                      |
| f.                              | La alta dirección comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad                                                                                                                | 60        | Se comunica la importancia del sistema a través de planes de comunicación y actividades de comunicación a través de talleres presenciales, concursos e información a través de la intranet y en reuniones de planeación pero falta mayor participación por parte de la dirección   |
| g.                              | La alta dirección asegura que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos                                                                                                                                                                | 80        | Se evidencia a través de la revisión y en comités donde se hace seguimiento al cumplimiento de metas                                                                                                                                                                               |
| h.                              | La alta dirección se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad                                                                                                                              | 80        | Se evidencia compromiso de la dirección al personal a través de suministro de recursos para las personas encargadas de administrar el sistema y formación para las mismas                                                                                                          |
| i.                              | La alta dirección promueve la mejora                                                                                                                                                                                                                            | 80        | A través de comités donde se promueve la mejora y a través de incentivos a las áreas que definan, documenten, implementen y ejecuten planes de mejorar                                                                                                                             |
| j.                              | La alta dirección apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.                                                                                                      | 60        | La alta dirección apoya otros roles de la dirección a través de la toma de decisiones y respaldo de las mismas                                                                                                                                                                     |
| <b>5.1.2 Enfoque al cliente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>80</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                 | La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.                                                                                                                                                                          | 80        | a través de la mejora de servicios siempre pensando en el cliente                                                                                                                                                                                                                  |
| a.                              | La alta dirección asegura que se determinen, comprendan y cumplan regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.                                                                                                            | 80        | a través de informes y seguimientos de PQRS, mediciones de satisfacción y a través de la rendición de cuenta y en el sistema de gestión de riesgos identificados directamente asociados al cumplimiento de requisitos de los clientes                                              |
| b.                              | La alta dirección asegura que se determinen y consideren los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente                                                  | 80        | la organización determina y considera los riesgos que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente a través de un sistema de gestión de riesgos pero se debe considerar tener en cuenta las oportunidades |
| c.                              | La alta dirección asegura que se mantenga el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.                                                                                                                                                              | 80        | a través de capacitación al personal, seguimiento y evaluación de medición de satisfacción trimestral                                                                                                                                                                              |
| <b>5.2</b>                      | <b>POLÍTICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>52</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>5.2.1</b>                    | <b>Establecimiento de la política de la calidad</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>75</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| a.                              | La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica                                                                                     | 80        | La organización cuenta con una política de calidad pero se considera necesario ajustarla frente al plan estratégico                                                                                                                                                                |
| b.                              | La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad                                                                                     | 80        | se evidencia una política de la calidad con un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad pero se considera necesario ajustar frente al plan estratégico.                                                                                          |
| c.                              | La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.                                                                                                                   | 60        | se evidencia una política de la calidad que incluye compromisos de cumplir los requisitos aplicables pero se considera necesario revisar y ajustar frente al nuevo plan estratégico y la nueva versión de la norma                                                                 |
| d.                              | La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad                                                                                                    | 80        | Se evidencia en la política de calidad un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad                                                                                                                                                                          |
| <b>5.2.2</b>                    | <b>Comunicación de la política de la calidad</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>80</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| a.                              | La política de calidad esta disponible y se mantiene como información documentada                                                                                                                                                                               | 80        | la política de la calidad esta aprobada y documentada en el manual de calidad, intranet                                                                                                                                                                                            |
| b.                              | La política de la calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización                                                                                                                                                                         | 80        | La política de la calidad es comunicada a todo el personal a través de la intranet y actividades de sensibilización                                                                                                                                                                |
| c.                              | La política de la calidad esta disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda                                                                                                                                                            | 80        | la política de la calidad se encuentra pública en pagina web, en la recepción de la organización a vista de todos los visitantes y se entrega a contratistas                                                                                                                       |
| <b>5,3</b>                      | <b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                | <b>80</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                 | La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.                                                                                                  | 80        | a través del manual de funciones que aprobado y divulgado por la alta dirección                                                                                                                                                                                                    |
| a.                              | La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta norma internacional.                                                                                  | 80        | a través del manual de funciones donde se asignan roles y responsabilidades y autoridades para el sistema de gestión                                                                                                                                                               |
| b.                              | La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas                                                                                                              | 80        | con la asignación de responsables de procesos quienes son los encargados de hacer seguimiento y velar para que se genere las salidas previstas                                                                                                                                     |
| c.                              | La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora                                                           | 80        | se existe un mecanismo de seguimiento al sistema que es el comité de control interno                                                                                                                                                                                               |
| d.                              | La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización                                                                                                                        | 80        | Hay 3 áreas que son enfocadas en la atención al cliente y todas las responsabilidades están asignadas.                                                                                                                                                                             |
| e.                              | La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad                                 | 80        | la organización cuenta con un área que se asegura por la integridad del sistema de gestión de la calidad, se planifican e implementan los cambios de sistema.                                                                                                                      |
| <b>6</b>                        | <b>PLANIFICACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>64</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>6.1</b>                      | <b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>50</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>6.1.1</b>                    | <b>Generalidades</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>50</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| a.                              | Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1                                                                                                                                        | 40        | La planificación del sistema debe alinearse con el plan estratégico actual                                                                                                                                                                                                         |
|                                 | Los requisitos referidos en el apartado 4.2                                                                                                                                                                                                                     | 40        | La planificación del sistema debe alinearse con el plan estratégico actual                                                                                                                                                                                                         |
|                                 | Determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados; lograr la mejora. | 40        | Es necesario identificar las oportunidades                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>6.1.2. a.</b>                | La organización planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades                                                                                                                                                                               | 60        | Se planifican acciones para abordar los riesgos, pero no formalmente para las oportunidades                                                                                                                                                                                        |
| b.                              | La organización planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad y evalúa la eficacia de estas acciones                                                                                          | 60        | Las acciones planificadas para los riesgos se encuentran integradas al Sistema y se evalúa su eficacia. Falta trabajar en las oportunidades                                                                                                                                        |
|                                 | Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.                                                                                                           | 60        | Se toman acciones para abordar todos los riesgos, incluidos de los procesos misionales donde se producen los servicios de la organización. Es necesario haber lo mismo con las oportunidades                                                                                       |
| <b>6,2</b>                      | <b>OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>                                                                                                                                                                                                   | <b>67</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>6.2.1</b>                    | La organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad                                                                                                   | 60        | La organización establecido objetivos, pero no a todos los niveles de la organización, sino generales                                                                                                                                                                              |
| a.                              | Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad                                                                                                                                                                                        | 80        | Los objetivos son coherentes con la política actual                                                                                                                                                                                                                                |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |                                                                                                                                                                        |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b.        | Los objetivos de la calidad son medibles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 | Los objetivos se miden con indicadores                                                                                                                                 |
| c.        | Los objetivos de la calidad tiene en cuenta los requisitos aplicables.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80 | Los objetivos contemplan los requisitos                                                                                                                                |
| d.        | Los objetivos de la calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80 | Los objetivos tienen en cuenta la satisfacción del cliente                                                                                                             |
| e.        | Los objetivos de la calidad son objeto de seguimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80 | En la revisión por la dirección se hace seguimiento a los objetivos de calidad                                                                                         |
| f.        | Los objetivos de la calidad son comunicados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 | Los objetivos son comunicados en la inducción de cada funcionario, en la intranet y por correo electrónico                                                             |
| g.        | Los objetivos de la calidad son actualizados según corresponda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 80 | Los objetivos son revisados anualmente en la revisión por la Dirección                                                                                                 |
| h.        | La organización mantiene información documentada de los objetivos de la calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80 | Los objetivos se encuentran en un documento controlado y publicado en la intranet                                                                                      |
| 6.2.1. a. | Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización determina <b>qué se va a hacer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 60 | Se determina qué se va hacer pero no formalmente en el marco del sistema                                                                                               |
| b.        | Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización determina <b>qué recurso se requerirán</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 20 | No se determina puntualmente los recursos requeridos para alcanzar los objetivos                                                                                       |
| c.        | Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización determina <b>quién será responsable</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 60 | Existen responsables para lograr los objetivos porque se asocian a procesos, pero no se identifican puntualmente                                                       |
| d.        | Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización determina <b>cómo se finalizará</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 20 | No se determina horizonte de tiempo para alcanzar los objetivos                                                                                                        |
| e.        | Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización determina <b>cómo se evaluarán los resultados.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 | Cada objetivo tiene unos indicadores asociados                                                                                                                         |
| 6.3       | <b>PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 76 |                                                                                                                                                                        |
|           | La organización determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, y estos cambios se llevan a cabo de manera planificada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80 | Los cambios son planificados y se informan en el revisión por la Dirección                                                                                             |
| a.        | La organización considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80 | Los cambios se planifican cuando es necesario y su impacto                                                                                                             |
| b.        | La organización considera la integridad del SGC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80 | Los cambios se planifican cuando es necesario y su impacto                                                                                                             |
| c.        | La organización considera la disponibilidad de recursos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 60 | No siempre se determinan los recursos                                                                                                                                  |
| d.        | La organización considera la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 80 | Cuando se planifican los cambios, se tienen en cuenta si es necesario ajustar responsabilidades                                                                        |
| 7         | <b>APOYO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 73 |                                                                                                                                                                        |
| 7.1       | <b>RECURSOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 77 |                                                                                                                                                                        |
| 7.1.1     | <b>Generalidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80 |                                                                                                                                                                        |
|           | La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80 | La organización presupuesta los recursos necesarios para el sistema en el departamento responsable                                                                     |
| a.        | La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 80 | Se tiene en cuenta las limitaciones para planear los recursos necesarios para el próximo periodo                                                                       |
| b.        | La organización considera qué se necesita obtener de los proveedores externos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80 | Se consideran los recursos que vienen de proveedores externos                                                                                                          |
| 7.1.2     | <b>Personas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 80 |                                                                                                                                                                        |
|           | La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de sus procesos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80 | Existen las responsabilidades asignadas a cada cargo que tiene responsabilidad dentro del sistema y se proveen las personas                                            |
| 7.1.3     | <b>Infraestructura</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80 |                                                                                                                                                                        |
|           | La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80 | La organización provee la infraestructura, la tecnología y los recursos para operar sus procesos                                                                       |
| 7.1.4     | <b>Ambiente para la operación de los procesos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 80 |                                                                                                                                                                        |
|           | La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80 | El ambiente se mantiene y se toman las acciones para mejorarlo cuando es necesario                                                                                     |
| 7.1.5     | <b>Recursos de seguimiento y medición</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 |                                                                                                                                                                        |
| 7.1.5.1   | <b>Generalidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80 |                                                                                                                                                                        |
|           | La organización determina y proporciona 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 productos y servicios con los requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 | Se proporciona los recursos para realizar seguimiento y medición a los procesos                                                                                        |
| a.        | La organización se asegura que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80 | Se proporciona los recursos para realizar seguimiento y medición a los procesos                                                                                        |
| b.        | La organización se asegura que los recursos proporcionados se mantienen para asegurar la idoneidad continua para su propósito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80 | Se proporciona los recursos para realizar seguimiento y medición a los procesos                                                                                        |
| 7.1.5.2   | <b>Trazabilidad de las mediciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 80 |                                                                                                                                                                        |
| a.        | Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición <b>se calibra y/o verifica 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, se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.</b> | 80 | No se hace uso de equipos de medición                                                                                                                                  |
| b.        | Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición esta <b>identificado para determinar su estado.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80 | No se hace uso de equipos de medición                                                                                                                                  |
| c.        | Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición <b>se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.</b>                                                                                                                                                                     | 80 | No se hace uso de equipos de medición                                                                                                                                  |
|           | La organización determina 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 toma las acciones adecuadas cuando sea necesario                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80 | No se hace uso de equipos de medición                                                                                                                                  |
| 7.1.6     | <b>Conocimiento de la organización</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 60 |                                                                                                                                                                        |
|           | La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 40 | Se determina el conocimiento pero no se mantiene un proceso formal para ello y no se documenta                                                                         |
|           | Los conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que sea necesario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 60 | Los conocimientos se mantienen a través de la documentación de los procesos, los sistemas de información, pero es necesario gestionar el conocimiento de manera formal |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |                                                                                                                       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas                                       | 80 | Cuando se identifica la necesidad de nuevos conocimientos se toman las acciones necesarias                            |
| 7.2        | COMPETENCIA                                                                                                                                                                                                                                                             | 80 |                                                                                                                       |
| a.         | La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad                                                                                    | 80 | La organización cuenta con un perfil para los cargos donde se determinan las competencias necesarias                  |
| b.         | La organización se asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas                                                                                                                                             | 80 | Las competencias son validadas en el proceso de selección                                                             |
| c.         | La organización cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas                                                                                                                                 | 80 | Cuando no se tienen las competencias, se toman acciones para capacitar a los funcionarios y se evalúa la capacitación |
| d.         | La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia                                                                                                                                                                          | 80 | La información se mantiene documentada en las historias laborales de los funcionarios                                 |
| 7.3        | TOMA DE CONCIENCIA                                                                                                                                                                                                                                                      | 70 |                                                                                                                       |
| a.         | La organización se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de la política de la calidad.                                                                                                                   | 80 | La política se divulga a cada funcionario en la inducción y en diferentes actividades de sensibilización              |
| b.         | La organización se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de los objetivos de la calidad.                                                                                                                 | 80 | Los objetivos se divulgan a cada funcionario en la inducción y en diferentes actividades de sensibilización           |
| c.         | La organización se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.                                                 | 60 | No se hace formalmente                                                                                                |
| d.         | La organización se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.                                                                              | 60 | No se hace formalmente                                                                                                |
| 7.4        | COMUNICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 |                                                                                                                       |
| a.         | La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluya qué comunicar.                                                                                                                                                         | 80 | Se diseña un plan de comunicación anual en donde se determina este aspecto                                            |
| b.         | La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes con el SGC, que incluya cuándo comunicar.                                                                                                                                                  | 80 | Se diseña un plan de comunicación anual en donde se determina este aspecto                                            |
| c.         | La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluya a quién comunicar.                                                                                                                                                     | 80 | Se diseña un plan de comunicación anual en donde se determina este aspecto                                            |
| d.         | La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluya cómo comunicar.                                                                                                                                                        | 80 | Se diseña un plan de comunicación anual en donde se determina este aspecto                                            |
| e.         | La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluya quién comunica.                                                                                                                                                        | 80 | Se diseña un plan de comunicación anual en donde se determina este aspecto                                            |
| 7.5        | INFORMACIÓN DOCUMENTADA                                                                                                                                                                                                                                                 | 60 |                                                                                                                       |
| 7.5.1      | Generalidades                                                                                                                                                                                                                                                           | 80 |                                                                                                                       |
| a.         | El SGC incluye información documentada requerida por la norma internacional.                                                                                                                                                                                            | 80 | El Sistema cuenta con un Manual de Calidad, documentos de apoyo y procesos. Todos controlados                         |
| b.         | El SGC incluye información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.                                                                                                                              | 80 | El Sistema cuenta con un Manual de Calidad, documentos de apoyo y procesos. Todos controlados                         |
| 7.5.2      | Creación y actualización                                                                                                                                                                                                                                                | 80 |                                                                                                                       |
| a.         | Al crear y actualizar la información documentada, la organización asegura la identificación y descripción ( por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)                                                                                                   | 80 | Los documentos son identificados con título, fecha                                                                    |
| b.         | Al crear y actualizar la información documentada, la organización asegura que el formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte ( por ejemplo, papel, electrónico)                                                                | 80 | Los documentos son elaborados considerando la conveniencia del formato                                                |
| c.         | Al crear y actualizar la información documentada, la organización asegura la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.                                                                                                                         | 80 | Cada vez que se actualiza un documento, es aprobado nuevamente                                                        |
| 7.5.3      | Control de la información documentada                                                                                                                                                                                                                                   | 80 |                                                                                                                       |
| 7.5.3.1 a. | La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se controla para asegurar de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite                                                       | 80 | Todos los documentos son publicados en la Intranet y están disponibles para consulta de todos los funcionarios        |
| b.         | La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se controla para asegurar de que esté protegida adecuadamente ( por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad. | 80 | Los documentos son administrados solo por un área                                                                     |
| 7.5.3.2 a. | Para el control de la información documentada, la organización aborda la distribución, acceso, recuperación y uso.                                                                                                                                                      | 80 | Los registros se administran a través de un sistema de gestión de contenidos que permite estos aspectos               |
| b.         | Para el control de la información documentada, la organización aborda el almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.                                                                                                                     | 80 | Los registros se administran a través de un sistema de gestión de contenidos que permite estos aspectos               |
| c.         | Para el control de la información documentada, la organización aborda el control de cambios (por ejemplo, control de versión)                                                                                                                                           | 80 | Cada documento cuenta con control de cambios                                                                          |
| d.         | Para el control de la información documentada, la organización aborda la conservación y disposición.                                                                                                                                                                    | 80 | Los registros se administran a través de un sistema de gestión de contenidos que permite estos aspectos               |
|            | La organización identifica según sea apropiado y controlar la información documentada de origen externo.                                                                                                                                                                | 80 | Los registros se administran a través de un sistema de gestión de contenidos que permite estos aspectos               |
|            | La organización documenta conserva como evidencia de la conformidad y protege contra modificaciones no intencionadas.                                                                                                                                                   | 80 | Los registros se administran a través de un sistema de gestión de contenidos que permite estos aspectos               |
| 8          | OPERACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                               | 78 |                                                                                                                       |
| 8.1        | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                     | 80 |                                                                                                                       |
| a.         | La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios mediante la determinación de los requisitos para los productos y servicios.                                             | 80 | En los procesos misionales se determinan los requisitos y estos se planifican                                         |
| b.         | La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios mediante el establecimiento de criterios para los procesos y la aceptación de productos y servicios.                    | 80 | Los criterios se establecen en los indicadores                                                                        |
| c.         | La organización ha determinado los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios                                                                                                                                       | 80 | Los recursos son presupuestados anualmente por los líderes de proceso                                                 |
| d.         | La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios mediante la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.                                    | 80 | Los procesos cuentan con controles y se documentan en Aris                                                            |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |                                                                                                                                                              |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e.                 | La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios mediante la <b>determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se ha llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. LA SALIDA DE ESTA PLANIFICACIÓN ES ADECUADA PARA LAS OPERACIONES DE LA ORGANIZACIÓN</b> | 80        | Los procesos para proveer los servicios se determinan, se mantienen y se documentan                                                                          |
|                    | La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80        | Los cambios se planifican cuando es necesario y su impacto                                                                                                   |
|                    | La organización asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80        | Cuando se contratan procesos externamente se establecen controles y se hace seguimiento sobre ellos                                                          |
| <b>8.2</b>         | <b>REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>64</b> |                                                                                                                                                              |
| <b>8.2.1</b>       | <b>Comunicación con el cliente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>80</b> |                                                                                                                                                              |
| a.                 | La comunicación con los clientes proporciona la información relativa a los productos y servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 80        | Existe un protocolo de comunicaciones y un área encargada de comunicaciones                                                                                  |
| b.                 | La comunicación con los clientes trata las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 80        | Sí, se tratan todas las consultas                                                                                                                            |
| c.                 | La comunicación con los clientes incluye la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 80        | Existe un procedimiento de pqsd                                                                                                                              |
| d.                 | La comunicación con los clientes incluye manipular o controlar la propiedad del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80        | La información que no debe ser divulgada se mantiene con controles                                                                                           |
| e.                 | La comunicación con los clientes establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80        | Existe un mantiene un manual de comunicaciones en crisis, específicamente para situaciones de contingencia                                                   |
| <b>8.2.2</b>       | <b>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>80</b> |                                                                                                                                                              |
| a.                 | La organización asegura los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo (1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; (2) aquellos considerados necesarios por la organización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80        | Los requisitos son definidos en los procesos                                                                                                                 |
| b.                 | La organización cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80        | No se han identificado incumplimiento a las declaraciones sobre los servicios que se ofrecen                                                                 |
| <b>8.2.3</b>       | <b>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>80</b> |                                                                                                                                                              |
| <b>8.2.3.1.</b>    | La organización se asegura de que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos para los productos y servicio que se van a ofrecer a los clientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80        | La organización revisa sus procesos, los mejora y hace simulacros en algunos casos para asegurarse de que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos |
| a.                 | La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente para incluir <b>los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma</b>                                                                                                                                                                                                                                                       | 80        | Se hacen revisiones previas a la entrega de los servicios                                                                                                    |
| b.                 | La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente para incluir <b>los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | 80        | Se hacen revisiones previas a la entrega de los servicios                                                                                                    |
| c.                 | La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente para incluir <b>los requisitos especificados por la organización</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80        | Se hacen revisiones previas a la entrega de los servicios                                                                                                    |
| d.                 | La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente para incluir <b>los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 80        | Se hacen revisiones previas a la entrega de los servicios                                                                                                    |
| e.                 | La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente para incluir <b>las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80        | Se hacen revisiones previas a la entrega de los servicios                                                                                                    |
|                    | La organización asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80        | Cuando es necesario se resuelven las diferencias que se presenten                                                                                            |
|                    | La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 80        | En los procesos se especifica                                                                                                                                |
| <b>8.2.3.2. a.</b> | La organización conserva la información documentada, cuando sea aplicable sobre los resultados de la revisión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 80        | Se deja la información correspondiente                                                                                                                       |
| b.                 | La organización conserva la información documentada, cuando sea aplicable sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 80        | Se deja la información correspondiente                                                                                                                       |
| <b>8.2.4</b>       | <b>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>80</b> |                                                                                                                                                              |
|                    | La organización asegura que 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 80        | Cuando se cambian los requisitos, la información documentada en los procesos de actualiza                                                                    |
| <b>8.3</b>         | <b>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>80</b> |                                                                                                                                                              |
| <b>8.3.1</b>       | <b>Generalidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>80</b> |                                                                                                                                                              |
|                    | La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80        | Existe una circular interna donde se establece y se describe el proceso de diseño y desarrollo                                                               |
| <b>8.3.2</b>       | <b>Planificación del diseño y desarrollo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>80</b> |                                                                                                                                                              |
| a.                 | La organización determina la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| b.                 | La organización determina las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| c.                 | La organización determina las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| d.                 | La organización determina las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| e.                 | La organización determina la necesidad de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| f.                 | La organización determina la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| g.                 | La organización determina la necesidad de participación activa de clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| h.                 | La organización determina los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| i.                 | La organización determina el nivel del control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| j.                 | La organización determina la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido con los requisitos del diseño y desarrollo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80        | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                                                            |
| <b>8.3.3</b>       | <b>Entradas para el diseño y desarrollo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>80</b> |                                                                                                                                                              |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |                                                                                                                       |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.                                                                                                                                                                                                | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| a.    | La organización considera los requisitos funcionales y de desempeño                                                                                                                                                                                                                                                             | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| b.    | La organización considera la información proveniente de actividades previas al diseño y desarrollo similares                                                                                                                                                                                                                    | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| c.    | La organización considera los requisitos legales y reglamentarios                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| d.    | La organización considera las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.                                                                                                                                                                                                               | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| e.    | La organización considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.                                                                                                                                                                                                          | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
|       | Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades                                                                                                                                                                                                                           | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
|       | La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.                                                                                                                                                                                                                                 | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| 8.3.4 | <b>Controles del diseño y desarrollo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80 |                                                                                                                       |
| a.    | La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr.                                                                                                                                                                                                   | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| b.    | La organización aplica 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                                                                                                            | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| c.    | La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de verificación y asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.                                                                                               | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| d.    | La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación específica o uso previsto.                                                        | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| e.    | La organización aplica 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.                                                                                           | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| f.    | La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se conserva la información documentada de estas actividades                                                                                                                                                                           | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| 8.3.5 | <b>Salidas del diseño y desarrollo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80 |                                                                                                                       |
| a.    | La organización asegura de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas                                                                                                                                                                                                                       | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| b.    | La organización asegura de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.                                                                                                                                                                      | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| c.    | La organización asegura 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                                                                                                                                | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| d.    | La organización asegura 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.                                                                                                                 | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| 8.3.6 | <b>Cambios del diseño y desarrollo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80 |                                                                                                                       |
|       | La organización identifica, revisa y controla 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                                                                    | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| a.    | La organización conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo.                                                                                                                                                                                                                                  | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| b.    | La organización conserva la información documentada sobre los resultados de las revisiones.                                                                                                                                                                                                                                     | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| c.    | La organización conserva la información documentada sobre la autorización de los cambios.                                                                                                                                                                                                                                       | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| d.    | La organización conserva la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.                                                                                                                                                                                                             | 80 | Existe una hoja de ruta de diseño y desarrollo donde se planifica todo el proceso                                     |
| 8.4   | <b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                | 80 |                                                                                                                       |
| 8.4.1 | <b>Generalidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 |                                                                                                                       |
|       | La organización asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.                                                                                                                                                                                                   | 80 | Los procesos que se suministran externamente se controlan para asegurar que se cumple con los requisitos              |
| a.    | La organización determina 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.                                                     | 80 | Se determinan los controles                                                                                           |
| b.    | La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionales directamente a los clientes por proveedores externos a nombre de la organización.                                                                        | 80 | Se determinan los controles                                                                                           |
| c.    | La organización determina 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.                                                                     | 80 | Se determinan los controles                                                                                           |
|       | La organización determina y aplica 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                                                           | 80 | Todos los proveedores externos son evaluados de acuerdo con su capacidad                                              |
|       | La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones                                                                                                                                                                                          | 80 | Las evaluaciones se mantienen como información documentada                                                            |
| 8.4.2 | <b>Tipo y alcance del control</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 |                                                                                                                       |
|       | La organización asegura 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.                                                                                       | 80 | Los procesos y servicios suministrados externamente son controlados                                                   |
| a.    | La organización asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de un SGC.                                                                                                                                                                                                                    | 80 | Los procesos suministrados externamente se documentan dentro de los procesos de la organización en el marco de su SGC |
| b.    | La organización define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.                                                                                                                                                                                          | 80 | En los procesos se definen los controles                                                                              |
| c.    | La organización tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo | 80 | En los procesos se definen los controles                                                                              |
| d.    | La organización determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos                                                                                                                                          | 80 | En los procesos se definen los controles                                                                              |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                                                                                            |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos                                                                                                                                                                                                                                                                         | 80 |                                                                                                                            |
|       | La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.                                                                                                                                                                                                      | 80 | Lo que se comunica a los proveedores externos, primero se revisa                                                           |
| a.    | La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar.                                                                                                                                                                                       | 80 | Los requisitos se comunican en los contratos en donde quedan especifican                                                   |
| b.    | La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la aprobación de productos y servicios; métodos, procesos y equipos; la liberación de productos y servicios.                                                                                                                              | 80 | Los requisitos se comunican en los contratos en donde quedan especifican                                                   |
| c.    | La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.                                                                                                                                                              | 80 | Los requisitos se comunican en los contratos en donde quedan especifican                                                   |
| d.    | La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización.                                                                                                                                                                              | 80 | Los requisitos se comunican en los contratos en donde quedan especifican                                                   |
| e.    | La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.                                                                                                                                   | 80 | Los requisitos se comunican en los contratos en donde quedan especifican                                                   |
| f.    | La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.                                                                                        | 80 | Los requisitos se comunican en los contratos en donde quedan especifican                                                   |
| 8.5   | PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO                                                                                                                                                                                                                                                                               | 79 |                                                                                                                            |
| 8.5.1 | Control de la producción y de la provisión del servicio                                                                                                                                                                                                                                                           | 80 |                                                                                                                            |
|       | La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas                                                                                                                                                                                                                    | 80 | Los procesos a través de los cuales se prestan los servicios tienen controles específicos y están documentados             |
| a.    | Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar                                                                                 | 80 | Se determinan y documentan los procesos                                                                                    |
| b.    | Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.                                                                                                                                                                                              | 80 | Se miden y hacen seguimiento a todos los procesos                                                                          |
| c.    | Las condiciones controladas incluyen 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                                                                 | 80 | Se miden y hacen seguimiento a todos los procesos                                                                          |
| d.    | Las condiciones controladas incluyen el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos                                                                                                                                                                                         | 80 | Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para los procesos                                                     |
| e.    | Las condiciones controladas incluyen la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida                                                                                                                                                                                          | 80 | Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para los procesos                                                     |
| f.    | Las condiciones controladas incluyen la validación y revalidación 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 | 80 | Se hacen simulacros de los procesos que no pueden verificarse posteriormente                                               |
| g.    | Las condiciones controladas incluyen la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.                                                                                                                                                                                                             | 80 | Existen riesgos identificados con controles para prevenir los errores humanos                                              |
| h.    | Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades para la liberación, entrega y posteriores a la entrega                                                                                                                                                                                      | 80 | Se determinan en los procesos                                                                                              |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80 |                                                                                                                            |
|       | La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios                                                                                                                                                       | 80 | Las salidas quedan registradas en sistemas de información o físicas y se controlan para poder realizar su trazabilidad     |
|       | La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio                                                                                                                                                   | 80 | En los sistemas de información                                                                                             |
|       | La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito                                                                                                                                                                                                           | 80 | Se identifican cuando aplica                                                                                               |
|       | La organización conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad                                                                                                                                                                                                                       | 80 | La información se conserva y controla                                                                                      |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos                                                                                                                                                                                                                                                     | 73 |                                                                                                                            |
|       | La organización cuida 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                                                                                                                                    | 80 | La información que es entregada por los clientes y los recursos son protegidos con políticas y controles                   |
|       | La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios                                                                                                       | 80 | La información suministrada toda se registra en un Sistema de Gestión de Contenidos                                        |
|       | Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido                                                 | 60 | Existen políticas de seguridad de la información, pero esto no están totalmente claro                                      |
| 8.5.4 | Preservación                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 80 |                                                                                                                            |
|       | La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos                                                                                                                                                 | 80 | La información se preserva en sistemas de información                                                                      |
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega                                                                                                                                                                                                                                                                              | 80 |                                                                                                                            |
|       | La organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios                                                                                                                                                                                   | 80 | En los procesos se tiene en cuenta las actividades posteriores a la entrega cuando es necesario                            |
| a.    | Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera los requisitos legales y reglamentarios                                                                                                                                                          | 80 | En los procesos se tienen en cuenta los requisitos cuando las actividades posteriores a la entrega son necesarias          |
| b.    | Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios                                                                                                                  | 80 | En los procesos se tiene en cuenta las actividades posteriores a la entrega cuando es necesario                            |
| c.    | Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios                                                                                                                       | 80 | En los procesos se tiene en cuenta las actividades posteriores a la entrega cuando es necesario                            |
| d.    | Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera los requisitos del cliente                                                                                                                                                                       | 80 | En los procesos se tienen en cuenta los requisitos cuando las actividades posteriores a la entrega son necesarias          |
| e.    | Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera la retroalimentación del cliente                                                                                                                                                                 | 80 | En los procesos se tienen en cuenta los requisitos cuando las actividades posteriores a la entrega son necesarias          |
| 8.5.6 | Control de los cambios                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 |                                                                                                                            |
|       | La organización revisa y controla 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                                                                                                                   | 80 | Los cambios que se realizan son documentados                                                                               |
|       | La organización conserva 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                                                                                                         | 80 | Se conserva información cuando se hagan cambios                                                                            |
| 8.6   | LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                           | 80 |                                                                                                                            |
|       | La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios                                                                                                                                                     | 80 | En los procesos se tiene en cuenta las etapas para verificar que se cumple con los requisitos para la entrega del servicio |
|       | La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente                                        | 80 | Los controles que deben aplicarse para la entrega del servicio se contemplan y ejecutan en los procesos                    |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                                                                                                                            |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 80 | Se deja evidencia de la aprobación para la liberación de los servicios                                                                                     |
| a.       | La información documentada incluye evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80 | Se deja evidencia de la aprobación para la liberación de los servicios                                                                                     |
| b.       | La información documentada incluye la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80 | Se deja evidencia de la aprobación para la liberación de los servicios                                                                                     |
| 8.7      | <b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80 |                                                                                                                                                            |
| 8.7.1    | La organización asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada                                                                                                                                                                                                                                 | 80 | Cuando se identifica una salida no conforme se identifica para no entregarla                                                                               |
|          | La organización toma acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios y también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios                                                                                 | 80 | Existe un procedimiento para control de servicio no conforme en donde se determinan las acciones a tomar                                                   |
| a.       | La organización trata las salidas no conformes de la corrección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 80 | Existe un procedimiento para control de servicio no conforme en donde se determinan las acciones a tomar                                                   |
| b.       | La organización trata las salidas no conformes de separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios                                                                                                                                                                                                                                                           | 80 | Existe un procedimiento para control de servicio no conforme en donde se determinan las acciones a tomar                                                   |
| c.       | La organización trata las salidas no conformes de información del cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 80 | Existe un procedimiento para control de servicio no conforme en donde se determinan las acciones a tomar                                                   |
| d.       | La organización trata las salidas no conformes de obtención de autorización para su aceptación bajo concesión                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80 | Existe un procedimiento para control de servicio no conforme en donde se determinan las acciones a tomar                                                   |
|          | La organización verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 | Existe un procedimiento para control de servicio no conforme en donde se determinan las acciones a tomar                                                   |
| 8.7.2 a. | La organización conserva información documentada que describa la no conformidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 80 | Se documenta la no conformidad de acuerdo con el proceso de mejora continua                                                                                |
| b.       | La organización conserva información documentada que describa las acciones tomadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 80 | Se documenta la no conformidad de acuerdo con el proceso de mejora continua                                                                                |
| c.       | La organización conserva información documentada que describa todas las concesiones obtenidas                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80 | Se documenta la no conformidad de acuerdo con el proceso de mejora continua                                                                                |
| d.       | La organización conserva información documentada que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 | Se conserva la información de todas las acciones tomadas y de la no conformidad                                                                            |
| 9        | <b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 79 |                                                                                                                                                            |
| 9.1      | <b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 80 |                                                                                                                                                            |
| 9.1.1    | <b>Generalidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 80 |                                                                                                                                                            |
| a        | La organización determina que necesita seguimiento y medición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80 | La organización determina en cada proceso a qué se le debe hacer seguimiento y medición                                                                    |
| b        | La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80 | La organización determina en cada proceso a qué se le debe hacer seguimiento y medición                                                                    |
| c        | La organización determina cuándo llevar a cabo el seguimiento y la medición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 80 | La organización determina la frecuencia de cada indicador                                                                                                  |
| d        | La organización determina cuándo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80 | La organización determina la frecuencia de cada indicador y su análisis                                                                                    |
|          | La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 | La organización determina la eficacia del sistema                                                                                                          |
|          | La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80 | Se cuenta con una matriz consolidada de eficacia del sistema                                                                                               |
| 9.1.2    | <b>Satisfacción del cliente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 80 |                                                                                                                                                            |
|          | La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas                                                                                                                                                                                                                                                             | 80 | La organización realiza una medición trimestral para usuarios y una anual para entidades                                                                   |
|          | La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 | La medición se realiza a través de encuestas y se revisa trimestralmente por el área responsable y anualmente por la Dirección, en la revisión del sistema |
| 9.1.3    | <b>Análisis y evaluación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 80 |                                                                                                                                                            |
|          | La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surjan por el seguimiento y la medición                                                                                                                                                                                                                                                                                | 80 | La organización realiza el análisis de los indicadores y de los resultados de la medición de la satisfacción                                               |
| a        | Los resultados del análisis utilizan para evaluar la conformidad de los productos y servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80 | Se analizan los resultados de los servicios no conformes, si se presentan                                                                                  |
| b        | Los resultados del análisis utilizan para evaluar el grado de satisfacción del cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 | Se evalúa el grado de satisfacción                                                                                                                         |
| c        | Los resultados del análisis utilizan para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80 | Se analizan los resultados de los indicadores de los procesos                                                                                              |
| d        | Los resultados del análisis utilizan para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 | Se analizan los resultados de los proyectos estratégicos y de los planes                                                                                   |
| e        | Los resultados del análisis utilizan para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80 | Se analizan los resultados de las acciones de los riesgos                                                                                                  |
| f        | Los resultados del análisis utilizan para evaluar el desempeño de los proveedores externos                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80 | Se analizan los resultados de las evaluaciones y supervisión de los proveedores                                                                            |
| g        | Los resultados del análisis utilizan para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80 | Se analizan los resultados de los anteriores elementos para determinar la necesidad de determinar oportunidades de mejora                                  |
| 9.2      | <b>AUDITORIA INTERNA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80 |                                                                                                                                                            |
| 9.2.1 a. | La organización lleva a cabo auditorías a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad y los requisitos de la Norma                                                                                                                  | 80 | Se realiza una auditoría anual contratada externamente. El ciclo para 2017 se planea para septiembre                                                       |
| b        | La organización lleva a cabo auditorías a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad se implementa y mantiene eficazmente.                                                                                                                                                                                                            | 80 | Se realiza una auditoría anual contratada externamente. El ciclo para 2017 se planea para septiembre                                                       |
| 9.2.2 a. | La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas. | 80 | Se cuenta con un programa anual de auditoría interna                                                                                                       |
| b.       | La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 80 | Se definen los criterios y el alcance                                                                                                                      |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |                                                                                                                                                  |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| c.               | La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditoría para asegurarse de ella objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80        | La organización contrata externamente la auditoría y define requisitos de competencia para los auditores                                         |
| d.               | La organización asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 80        | Los resultados son comunicados en el transcurso de la auditoría, en la reunión de cierre y en los comités de la organización                     |
| e.               | La organización realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80        | Posterior a la auditoría, los líderes de proceso toman las acciones necesarias                                                                   |
| f.               | La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80        | La información se conserva en el Sistema de Gestión de Contenidos (programa, plan, listas, informes)                                             |
| <b>9.3</b>       | <b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>76</b> |                                                                                                                                                  |
| <b>9.3.1.</b>    | <b>Generalidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>80</b> |                                                                                                                                                  |
|                  | La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 80        | La organización realiza una sesión de revisión por la dirección y además, se revisan diferentes aspectos del sistema en diferentes comités       |
| <b>9.3.2</b>     | <b>Entradas de la revisión por la dirección</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>67</b> |                                                                                                                                                  |
| a.               | La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80        | La Dirección incluye las acciones de las revisiones anteriores                                                                                   |
| b.               | La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 40        | Se revisan los cambios, pero no puntualmente los cambios en cuestiones internas y externas                                                       |
| c.               | La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a (1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; (2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; (3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; (4) las no conformidades y acciones correctivas; (5) los resultados de seguimiento y medición; (6) los resultados de las auditorías; (7) el desempeño de los proveedores externos | 60        | Se tiene en cuenta todo, excepto el desempeño de los proveedores externos                                                                        |
| d.               | La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la adecuación de los recursos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 60        | Falta profundizar en la adecuación de los recursos                                                                                               |
| e.               | La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80        | Se informa sobre las acciones tomadas sobre los riesgos                                                                                          |
| f.               | La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre las oportunidades de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 80        | Se incluyen las oportunidades de mejora                                                                                                          |
| <b>9.3.3</b>     | <b>Salidas de la revisión por la dirección</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>80</b> |                                                                                                                                                  |
| a.               | Las salidas de la revisión por la dirección incluye las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 80        | Se identifica la necesidad de llevar a cabo oportunidades de mejora                                                                              |
| b.               | Las salidas de la revisión por la dirección incluye las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80        | Se determina la necesidad de cambios                                                                                                             |
| c.               | Las salidas de la revisión por la dirección incluye las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 80        | Se determina la necesidad de recursos                                                                                                            |
|                  | La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80        | La organización conserva la información sobre la revisión (informe con conclusiones, firmado por la Alta Dirección)                              |
| <b>10</b>        | <b>MEJORA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>79</b> |                                                                                                                                                  |
| <b>10.1</b>      | <b>Generalidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>80</b> |                                                                                                                                                  |
|                  | La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumenta la satisfacción del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 80        | La organización determina oportunidades de mejora cuando es necesario mejorar la satisfacción de cliente                                         |
| a.               | Incluye mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80        | Se determinan oportunidades de mejora para los servicios cuando es necesario                                                                     |
| b.               | Incluye corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 80        | Se determinan oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas                                                                        |
| c.               | Incluye mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 80        | Se determinan acciones necesarias para mejorar el sistema cuando es necesario                                                                    |
| <b>10.2</b>      | <b>No conformidad y acción correctiva</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>76</b> |                                                                                                                                                  |
| <b>10.2.1 a.</b> | Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80        | Cuando es necesario se llevan a cabo acciones correctivas                                                                                        |
| b.               | Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización evalúa 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 (1) la revisión y el análisis de la no conformidad; (2) la determinación de las causas de la no conformidad; (3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir                                                                                                                                                                                             | 60        | Las acciones correctivas incluyen estos elementos, es necesario profundizar en el análisis para determinar si existen no conformidades similares |
| c.               | Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización implementa cualquier acción necesaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80        | Todas las no conformidades son tratadas con una acción correctiva                                                                                |
| d.               | Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80        | Las acciones incluyen la verificación de la eficacia                                                                                             |
| e.               | Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 60        | Es necesario profundizar en la identificación de la necesidad de actualizar los riesgos                                                          |
| f.               | Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización hace cambios al sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 80        | Cuando es necesario se hacen los cambios al sistema de gestión de calidad                                                                        |
|                  | Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80        | Se analizan las acciones que sean necesarias para atacar las no conformidades de acuerdo con sus efectos                                         |
| <b>10.2.2 a.</b> | La organización conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 80        | Todas las acciones correctivas se mantienen en un formato estandarizado y publicado en la intranet                                               |
| b.               | La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80        | Todas las acciones correctivas se mantienen en un formato estandarizado y publicado en la intranet                                               |
| <b>10.3</b>      | <b>Mejora continua</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>80</b> |                                                                                                                                                  |
|                  | La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80        | La organización tiene un procedimiento de mejora continua del sistema que implementa y mantiene para todos sus procesos                          |
|                  | La organización considera 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80        | La organización tiene un procedimiento de mejora continua del sistema que implementa y mantiene para todos sus procesos                          |

