

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado	Pág.		
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	1(122)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Maira Alejandra Rincón Manosalva		
FACULTAD	Ciencias Agrarias y del Ambiente		
PLAN DE ESTUDIOS	Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ		
DIRECTOR	Juan Sebastián Gómez Navarro		
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO:9001 2015 para la empresa de servicios públicos de agua ADAMIUAIN.		
TITULO EN INGLES	Design of the quality management system based on the ISO:9001 2015 standard for the water public services company ADAMIUAIN.		
RESUMEN			
<p>Ésta investigación consistió en el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la ISO:9001 de 2015 para la empresa ADAMIUAIN; para ello, se empleó el instrumento lista de chequeo para conocer el estado actual de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la citada norma, así mismo, se elaboró la política, los objetivos de calidad y el manual de calidad con la documentación requerida.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>This research consisted in the design of the quality management system based on ISO:9001 of 2015 for the company ADAMIUAIN; for this purpose, the checklist instrument was used to know the current status of the company in terms of compliance with the requirements of the aforementioned standard, likewise, the following was elaborated the policy, the quality objectives and the quality manual with the required documentation.</p>			
PALABRAS CLAVES	Calidad, política de calidad, gestión documental, ISO:9001 de 2015		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Quality, quality policy, document management, ISO:9001 de 2015		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 122	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 0



Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la implementación en la empresa de servicios públicos de agua ADAMIUAIN.

Maira Alejandra Rincón Manosalva

**Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Universidad Francisco de Paula
Santander Ocaña**

Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ

Mgs. Juan Sebastián Gómez Navarro

27 de septiembre del 2023

Índice

Capítulo 1. Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la implementación en la empresa de servicios públicos de agua ADAMIUAIN.....	9
1.1 Planteamiento del problema.....	9
1.1.1 Formulación del problema.....	10
1.2 Objetivos.....	10
1.2.1 Objetivo general.....	10
1.2.2 Objetivos específicos.....	10
1.3 Justificación.....	11
1.4 Delimitaciones.....	12
1.4.1 Geográfica.....	12
1.4.2 Temporal.....	12
1.4.3 Conceptual.....	12
1.4.4 Operativas.....	12
Capítulo 2. Marco Referencial.....	13
2.1 Marco histórico.....	13
2.2 Marco contextual.....	14
2.2.1 Descripción de la empresa.....	14
2.2.2 Logo de la empresa.....	14
2.2.3 Razón Social.....	15
2.2.4 Representante legal:.....	15

2.2.5 NIT.....	15
2.2.6 Ubicación.....	15
2.2.7 Teléfono.....	15
2.2.8 Línea de Servicios que ofrece ADAMIUAIN	15
2.2.9 Misión.....	15
2.2.10 Visión.....	15
2.2.11 Objetivos de la empresa.....	15
2.2.12 Valores.....	16
2.2.13 Descripción de la estructura organizacional empresa ADAMIUAIN E.S.P..	17
2.3 Marco conceptual.....	18
2.3.1 Calidad.....	18
2.3.2 Control de Calidad.....	18
2.3.3 Gestión.....	18
2.3.4 ISO 9001: 2015	18
2.3.5 Mejora Continua	18
2.3.6 Procesos	18
2.3.7 Parte interesada	18
2.3.8 Política de Calidad	18
2.3.9 Requisito	19
2.3.10 Sistema de gestión.....	19

2.4 Marco teórico.....	19
2.5 Marco legal.....	20
2.5.1 Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015	20
2.5.2 Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015	21
2.5.3 Ley 142 de 1994	21
Artículo.....	21
2.5.4 Resolución CRA 151 del 2001	21
2.5.5 Decreto 302 del 2000.....	21
Artículo 1. Objeto:.....	21
2.5.6 Decreto 1076 de 2015:.....	21
Capítulo 3. Diseño Metodológico	22
3.1 Tipo de investigación.....	22
3.2 Población y muestra	22
3.2.1 Población.....	22
3.2.2 Muestra	22
Capítulo 4. Resultados	23
4.1 Diagnóstico del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la norma ISO 9001:2015.....	23
4.1.2 Análisis del resultado diagnostico nivel de cumplimiento norma ISO 9001:2015 ADAMIUAIN E.S.P.....	25

4.2 Determinar la política y los objetivos de calidad a través del análisis de los procesos ejecutados por la empresa de servicios públicos de agua “ADAMIUAIN”, acorde a los requisitos estipulados en la norma ISO 9001:2015.	27
4.2.1 Política del Sistema de Gestión de Calidad.	27
4.2.2 Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	28
4.3 Proponer la estructura y el diseño de la información documentada requerida para la empresa “ADAMIUAIN” con base a los lineamientos señalados en la norma ISO 9001:2015 para la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC).	29
Manual de calidad	30
5. Conclusiones	51
6. Recomendaciones	52
Referencias.....	53
Apéndices.....	58

Lista de tablas

Tabla 1. Consolidado Global Diagnostico ISO 9001:2015 ADAMIUAIN E.S.P	24
Tabla 2. Identificación de Partes Interesadas y/o Stakeholder.Ç.....	41
Tabla 3. Gráfico Pestel.....	42
Tabla 4. Matriz DOFA.....	43
Tabla 5. Indicadores del cumplimiento del SGC.....	44
Tabla 6. Sistema integrado de gestión calidad - MECI ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 8. Formato caracterización de procesos de planeación estratégica.....	95
Tabla 9. Descripción de procedimientos.....	96
Tabla 10. Descripción del cargo.	97
Tabla 11. Encuesta de satisfacción de los usuarios.....	98
Tabla 12. Formato de lista de documentos	99
Tabla 13. Formato informe de auditoría	100
Tabla 14. Formato de control de documentos revisados en auditoría.....	101
Tabla 15. Formato de control de acciones correctivas.....	102
Tabla 16. Formato Ejecución de Acciones Preventivas y Correctivas	103
Tabla 17. Formato Registro de Capacaciones.	104
Tabla 18. Formato Muestras De Cloro Libre Residual.....	105
Tabla 19. Formato Medidor de Satisfacción De usuarios.....	106

Tabla 20. Formato Muestras De Turbiedad	107
Tabla 21. Formato Muestras De Ausencia De Coliformes Totales	108
Tabla 22. Formato Muestras De Ausencia De Escherichia Coli	109
Tabla 23. Formato Muestras Presión Del Servicio De Agua Potable.....	110
Tabla 24. Formato Revisión Estado De Grifos.....	111
Tabla 25. Formato Control De Quejas Y/O Reclamos	112
Tabla 26. Formato Control de Arranques de agua Potable.....	113
Tabla 27. Formato Matriz Interna de Comunicaciones	114
Tabla 28. Formato Matriz de Comunicaciones Externas.....	115
Tabla 29. Formato Petición, Queja o Reclamo.....	116
Tabla 30. Formato Evaluación de Desempeño Laboral.....	117
Tabla 31. Formato Plan de Auditoria.....	118
Tabla 32. Formato Plan de Mejora.	119
Tabla 33. Formato Cronograma de Actividades.....	120
Tabla 34 Formato Cronograma de Auditorias.....	121

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama	17
Figura 2. Gráfico resumen diagnóstico inicial ISO 9001:2015 ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 3. Política de calidad ADAMIUAIN.	27
Figura 4. Organigrama ADAMIUAIN E.S.P	35
Figura 5. Mapa de procesos	45

Capítulo 1. Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la implementación en la empresa de servicios públicos de agua ADAMIUAIN

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial para las distintas organizaciones la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) hace parte de los factores determinantes para el funcionamiento y posicionamiento de una organización. Al respecto (Yáñez & Yáñez, 2012) Señala que actualmente las organizaciones se encuentran ante la inminente necesidad de dar respuesta y adaptarse a un entorno heterogéneo, dinámico e impredecible, en el que convergen exigencias locales y globales orientadas a mayores niveles de calidad, por lo cual deben avocarse a trabajar cada vez más en la mejora de sus productos y procesos para garantizar la satisfacción de sus clientes y ser competitivos.

De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 “La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para un organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015) dado a que la aplicación de dicha norma no es un requisito de obligatorio cumplimiento para que determinada empresa pueda operar, caso contrario que esta decida certificarse, en este caso debe ceñirse al cumplimiento total de los estándares de calidad que exige la norma.

ADAMIUAIN es una empresa prestadora de servicios públicos de agua, alcantarillado y aseo constituida legalmente desde el 18 de julio de 1895, sin embargo, esta no cuenta con un sistema de gestión de calidad, el cual le permita seguir unos lineamientos para dirigir y controlar las actividades propias de la empresa en temas de calidad. Siendo este un aspecto relevante que de cierta forma repercute considerablemente en la imagen, credibilidad y competitividad de la empresa frente a las empresas existentes en el mercado que prestan de este tipo de servicios y que cuenta con la certificación de la normatividad ISO 9001:2015.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Cómo estructurar el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con las características propias de la empresa de servicios públicos de agua ADAMIUAIN, que permita dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015?

1.2 Objetivos.

1.2.1 Objetivo general.

Diseñar el sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 para la implementación en la empresa de servicios públicos de agua “ADAMIUAIN”.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar mediante una lista de chequeo el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la norma ISO 9001:2015, para conocer el estado actual de la empresa de servicios públicos de agua “ADAMIUAIN”.
- Determinar la política y los objetivos de calidad a través del análisis de los procesos ejecutados por la empresa de servicios públicos de agua “ADAMIUAIN”, acorde a los requisitos estipulados en la norma ISO 9001:2015.

- Proponer la estructura y el diseño de la información documentada requerida para la empresa “ADAMIUAIN” con base a los lineamientos señalados en la norma ISO 9001:2015 para la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC).

1.3 Justificación.

Actualmente la empresa de servicios públicos de agua ADAMIUAIN, no cuenta con un sistema de gestión de calidad (SGC), que le permita a la organización dirigir y controlar de forma óptima los procesos para la prestación de sus servicios en términos de calidad. De ahí la importancia de diseñar un sistema de gestión de calidad que contribuya a la optimización de los procesos y la mejora continua en la prestación de los servicios y logro de los objetivos de la empresa.

Es por ello la pertinencia de llevar a cabo este proyecto, dado que existe la necesidad de proveer a la empresa ADAMIUAIN una herramienta de gestión que le proporcione los lineamientos y/o procedimientos de operatividad acorde al cumplimiento de la normatividad legal vigente ISO 9001: 2015.

Con este proyecto investigativo se beneficia tanto la empresa ADAMIUAIN, con el aporte de una propuesta sólida para la implantación de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que la empresa podría adoptar con miras a la certificación en ISO 9001:2015, así mismo se beneficiaría la comunidad de los barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejil, puesto que indudablemente verían reflejados algunos cambios positivos en los diferentes servicios que presta la empresa.

1.4 Delimitaciones.

1.4.1 Geográfica.

El proyecto de investigación se desarrollará en la empresa de servicios públicos de agua ADAMIGUAIN, ubicada en la zona norte de Ocaña, Norte de Santander.

1.4.2 Temporal.

El proyecto de investigación se desarrollará en un periodo de tres meses.

1.4.3 Conceptual.

El presente proyecto de investigación estará enmarcado de acuerdo a las disposiciones establecidas en la norma ISO 9001: 2015.

1.4.4 Operativas.

Es posible que se presenten algunas dificultades que afecten el desarrollo normal del presente proyecto, como la imposibilidad de realizar algunas visitas a la entidad para la consecución de información. Debido a la ubicación de la empresa y la situación actual que enfrenta el País a Causa de la pandemia COVID 2019.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco histórico.

Polo (2017) en su trabajo de investigación expone que con la creación de la documentación básica que soporta el sistema de gestión se ha dado un nuevo enfoque a la asociación de cómo trabajar orientados a la calidad del trabajo y la optimización del tiempo. Con este enfoque nuevo y externo los trabajadores responsables de los procesos han podido identificar las oportunidades de mejora, como las duplicidades en su trabajo y pensar nuevas formas de realizar su trabajo de manera más eficiente. (p.78)

Como aporte a este proyecto de investigación está el cómo presentar la propuesta para la implantación del sistema de gestión de calidad especificando el actuar de conformidad los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015.

Antecedentes a nivel Nacional, Leguizamón (2018) plantea que la necesidad de certificarse bajo dicha norma proviene principalmente de un servicio al cliente percibido como deficitario, el beneficio de un sello de calidad en procesos para la credibilidad y competitividad de la empresa. (p. 8)

Como aporte a este proyecto de investigación, está el cómo implementar un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en una empresa de servicios públicos.

Montero (2016), aduce que la elaboración de una política de Calidad, unos Manuales de Procedimientos, Gestión de Auditorías Internas y Elaboración de la Documentación, así

como unos procedimientos, basados en la normativa UNE-EN ISO 9001:2015, para el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. (p. 112)

Como aporte a este proyecto de investigación, está muestra cómo se deben elaborar los distintos procedimientos y formatos a considerar para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001:2015.

2.2 Marco contextual.

2.2.1 Descripción de la empresa.

La empresa de acueducto independiente ADAMIUAIN, es una empresa de economía solidaria prestadora de servicios públicos sin ánimo de lucro, fundada el 18 de julio de 1985 y con un tiempo de funcionamiento de 28 años. En la actualidad la población beneficiada asciende aproximadamente a 4892 habitantes, para un total de 1223 usuarios brindando una cobertura del 5.7 %, para una población de 87.127 habitantes según proyecciones DANE para el año 2013.

Hoy en día esta asociación cuenta con 1100 hectáreas de tierra de su propiedad, destinadas exclusivamente a conservación de las áreas de nacimientos. La decisión de proteger las áreas boscosas ha permitido la regeneración de la vegetación y por consiguiente la mejora del ecosistema natural, favoreciendo sus servicios ambientales, entre otros, la regulación hídrica de la corriente.

2.2.2 Logo de la empresa



2.2.3 Razón Social Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” E.S.P.

2.2.4 Representante legal: Luis Emiro Álvarez Sánchez No. C.C 890.505.844 – 7

2.2.5 NIT 890.505.844-7

2.2.6 Ubicación Transversal 52 No. 13-06 Barrio José, Antonio Galán, Ocaña Norte de Santander.

2.2.7 Teléfono 75612683

2.2.8 Línea de Servicios que ofrece ADAMIUAIN Acueducto – Alcantarillado y Aseo.

2.2.9 Misión.

Mejorar la calidad de vida de la comunidad de Santa Clara, José Antonio Galán, Sauces y Bermejál, a través de la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Proteger las reservas forestales teniendo como prioridad la conservación de las fuentes hídricas y el medio ambiente con responsabilidad social.

2.2.10 Visión.

Nos proyectamos para el año 2025, como una organización sólida que permita mejorar permanentemente la calidad de vida a todos los asociados mediante la óptima prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y saneamiento básico; así como también expandir las zonas de reserva forestal con inversión constante. Fundamentados en la vocación de servicio a la comunidad.

2.2.11 Objetivos de la empresa.

- Ampliar la reserva forestal como estrategia en la recuperación continua de la fuente hídrica.

- Continuar aumentando el Caudal como resultado del medible trabajo realizado para la recuperación y conservación de las áreas hidrográficas.
- Proteger la Flora y la Fauna contribuyendo al cuidado del medio ambiente.
- Fortalecer la protección del recurso hídrico a través del compromiso evidente de la comunidad creando, gestionando y desarrollando formas alternativas de educación de conduzcan a la concientización de la misma, logrando la activación en el arduo trabajo por el cuidado de la cuenca abastecedora de quebrada Brava.
- Prevenir lo que pueda deteriorar las áreas estratégicas de fuente hídrica como la contaminación tóxica, el arrastre de sedimentos o deslizamientos de tierra entre otros.
- Aportar en contra de la producción de Co2 con las plantaciones, contribuyendo así mismo a la oxigenación del medio ambiente y el mejoramiento del ecosistema.
- Convertir la reserva forestal en espacio de aprendizaje e investigación para la comunidad y los estudiantes; así mismo crear un espacio de encuentro.

2.2.12 Valores

- Espíritu de servicio
- Trabajo en equipo
- Disciplina
- Responsabilidad
- Honestidad y Transparencia

2.2.13 Descripción de la estructura organizacional empresa ADAMIUAIN E.S.P.

Figura 1. Organigrama.



Fuente: ADAMIUAIN

El desarrollo del presente trabajo de grado se llevará a cabo en la empresa de Servicios públicos de agua Asociación de amigos usuarios acueducto independiente de los barrios santa clara José Antonio Galán y Bermejál (ADAMIUAIN) “la cual fue creada mediante personería Jurídica No 000069 de Julio 18/85 de la Gobernación del departamento Norte de Santander y NIT 890.505.844-7” (ADAMIUAIN, 2014), ubicada en la zona Norte del municipio de Ocaña.

ADAMIUAIN en cumplimiento de la normatividad legal vigente, tiene definida su Política institucional, razón social, objetivos misionales, valores, misión, visión y cuenta con un sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Con respecto a la norma técnica internacional ISO 9001:2015, la empresa no contempla dentro de su política y sus objetivos el cumplimiento de los requisitos estipulados en esta norma,

puesto que estos presentan un enfoque direccionado hacia la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente.

2.3 Marco conceptual.

El trabajo de investigación está enmarcado en los siguientes conceptos:

2.3.1 Calidad: “Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” (ISO:9000, 2015).

2.3.2 Control de Calidad: “Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad” (ISO:9000, 2015).

2.3.3 Gestión: “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (ISO:9000, 2015).

2.3.4 ISO 9001: 2015: “Norma que especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales” (Cárdenas, 2020).

2.3.5 Mejora Continua: “Acción recurrente para mejorar el desempeño” (ISO:9000, 2015).

2.3.6 Procesos: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (ISO:9000, 2015).

2.3.7 Parte interesada: “Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad” (ISO:9000, 2015).

2.3.8 Política de Calidad: “Generalmente la política de calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y

proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad” (ISO:9000, 2015).

2.3.9 Requisito: “Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (ISO:9000, 2015).

2.3.10 Sistema de gestión: “Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas” (ISO:9000, 2015).

2.4 Marco teórico.

El presente trabajo de grado se apoya en las siguientes teorías:

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015

Según la ISO 9001:2015 “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (ISO:9000, 2015).

De acuerdo con (Ortiz, 2016) La norma ISO 9001 especifica los requisitos a cumplir por un sistema de gestión de calidad y se utiliza internamente por las organizaciones para certificarse o con fines contractuales. “El objetivo principal de esta norma consiste en diseñar un sistema de gestión eficaz para dar cumplimiento a los requisitos, especificaciones o necesidades de las partes interesadas”. (Ortiz, Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015, 2016).

Para los autores (F.L. Cruz-Medina, 2017) Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001, proporciona una base sólida para la construcción de un programa de Gestión total de la calidad (TQM por sus siglas en inglés), siendo este estándar, el primer gran

paso en la implementación de un programa TQM, facilitando el camino hacia la mejora continua. (F.L. Cruz-Medina, 2017).

Como lo menciona (MAURATE, 2019) En los últimos años, cada vez más empresas han implantado un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001 Gestión de Calidad. Centrándose inicialmente en empresas del sector industrial – minero, en la actualidad cualquier tipo de empresa bien por su sector o envergadura implanta y certifica estos sistemas de gestión con el fin de potenciar la mejora continua en la gestión y la satisfacción de los clientes. (MAURATE, 2019).

Hoy por hoy, a raíz del desarrollo tecnológico, el avance de las comunicaciones y la globalización de los mercados, las empresas se enfocan en la mejora continua de sus procesos adoptando una cultura de calidad basada en la reingeniería de los procesos.

2.5 Marco legal

2.5.1 Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015:

Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC. (ICONTEC, 2015).

2.5.2 Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015:

“Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar- Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos” (ICONTEC, 2015).

2.5.3 Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Artículo 10. Ámbito de aplicación de la ley:

Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos, y a las actividades complementarias, y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley. (Congreso de la república de Colombia, Ley 142, 1994, art. 10).

2.5.4 Resolución CRA 151 del 2001: “Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo” (BÁSICO, s.f.).

2.5.5 Decreto 302 del 2000: Por la cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Artículo 1. Objeto: El presente decreto contiene el conjunto de normas que regulan las relaciones que se generan entre la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y los suscriptores y usuarios, actuales y potenciales, del mismo (Económico, Red Jurista, 2000).

2.5.6 Decreto 1076 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible (D.C, 2015).

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación.

Este trabajo de investigación está fundamentado bajo el enfoque cualitativo, el cual tiene como propósito “describir, comprender e interpretar los fenómenos a través de las percepciones y significados producidos por la experiencia de los participantes” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El tipo de investigación acorde al objeto de estudio es descriptivo, puesto que esta “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (Morales, 2012).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

La presente investigación aborda los 11 procesos que integran la actividad económica empresa de servicios públicos domiciliarios ADAMIUAIM E.S.P.

3.2.2 Muestra.

Se tomará como muestra el 100% de la población, ya que el estudio respectivo abarca los 11 procesos que integran la actividad económica de la empresa de servicios públicos domiciliarios ADAMIUAIN E.S.P.

Capítulo 4. Resultados

4.1 Diagnóstico del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Para conocer el estado actual de la empresa de servicios públicos de agua “ADAMIUAIN”, en relación al cumplimiento de los requisitos de calidad que establece la Norma ISO 9001:2015, se elaboró un diagnóstico inicial a partir de la aplicación de una lista de chequeo basada en la medición de los estándares de calidad estipulados en la citada norma, en la cual se contempla todos sus numerales, es decir, se hace la respectiva revisión desde el numeral 4. Contexto de la Organización hasta el numeral 10. Mejora Continua.

El instrumento empleado (Lista de Chequeo) está compuesto por seis (6) puntos estructurados de la siguiente manera:

- Requisito de la Norma (Descripción del numeral)
- Cumple (porcentaje de cumplimiento de 1 -5, donde 5 es la calificación máxima que muestra el cumplimiento total del requisito).
- No Cumple (Se marca con una x, indica que no cumple con este requisito).
- No aplica (Se marca una x, la cual indica que este no aplica a la actividad económica de la empresa)
- ¿Qué tiene?
- ¿Qué le falta?

Como resultado de la lista de chequeo aplicada a la empresa de servicios públicos de agua “ADAMIUAIN” la cual se encuentra como anexo (Apéndice 1) en el presente documento, se pudo obtener la siguiente información:

Figura 2. Gráfico resumen diagnóstico inicial ISO 9001:2015.



Tabla 1. Consolidado Global Diagnostico ISO 9001:2015 ADAMIUAIN E.S.P

NUMERAL NORMA ISO 9001:2015	% DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE UBICACIÓN
4.Contexto de la Organización	9%	Bajo
5. Liderazgo	3%	Bajo
6. Planificación	3%	Bajo
7. Apoyo	24%	Bajo
8. Operación	80%	Alto
9. Evaluación de Desempeño	10%	Bajo
10. Mejora	8%	Bajo
Resultado Global	13%	
Clasificación global nivel de gestión de la calidad.		Bajo

4.1.2 Análisis del resultado diagnóstico nivel de cumplimiento norma ISO 9001:2015

ADAMIUAIN E.S.P

La tabla 3, muestra el resultado global del diagnóstico inicial aplicado a la empresa de Servicios Públicos ADAMIGUAIN en relación al cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la Norma ISO 9001:2015, para lo cual se empleó como herramienta de evaluación una lista de chequeo basada en la revisión de cada uno del ítem de la norma desde el numeral 4. Contexto de la Organización hasta el numeral 10. Mejora; producto de esta evaluación se evidencia que la empresa muestra un nivel de cumplimiento bajo respecto a la aplicabilidad de los estándares de calidad contemplados en la citada norma, puesto que su porcentaje de cumplimiento se ubica en un 13%. Cabe resaltar que según el estudio realizado a la empresa ADAMIUAIN, la mayor calificación en cuanto al cumplimiento de los requisitos de calidad estipulados en la mencionada norma, se obtuvo en el numeral 8. Operación, esto nos permite evidenciar que la empresa se esfuerza por alcanzar sus objetivos, brindar un óptimo servicio y lograr satisfacer las necesidades de sus clientes a través de acciones de control, seguimiento y mejora de sus procesos operativos. Sin embargo, con la implementación de un sistema de gestión de calidad podría mejorar aún más sus procesos de operación.

Por otra parte, se pudo constatar que con respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad en los demás numerales de la ISO 9001:2015, el estudio arroja que la empresa se ubica dentro del nivel un bajo en cuanto a la implementación y aplicabilidad de acciones para la gestión de la calidad, puesto que, según el estudio realizado, los numerales 4. Contexto de la Organización, 5. Liderazgo, 6. Planificación, 9. Evaluación de Desempeño y 10. Mejora se

encuentran por debajo del 11% en lo que refiere a las condiciones de calidad, pese a que el numeral 7. Apoyo, presenta un mayor nivel del cumplimiento, esto es el 24%, lo que implica que también se ubique dentro del rango bajo, siendo este un factor negativo para la empresa, toda vez, que este repercute directamente en su nivel de competencia, posicionamiento, reconocimiento y resultados.

Para concluir, se considera de gran importancia que la empresa de Servicios Públicos ADAMIUAIN, estudie la posibilidad de adoptar un sistema de gestión de calidad, que le permita a la empresa tener una mejor Planificación, dirección, control y evaluación de sus procesos, así como garantizar la mejora continua en sus procesos y la calidad en la prestación de sus servicios, los cuales hoy por hoy son pilares fundamentales para satisfacción del cliente y el éxito de las empresas.

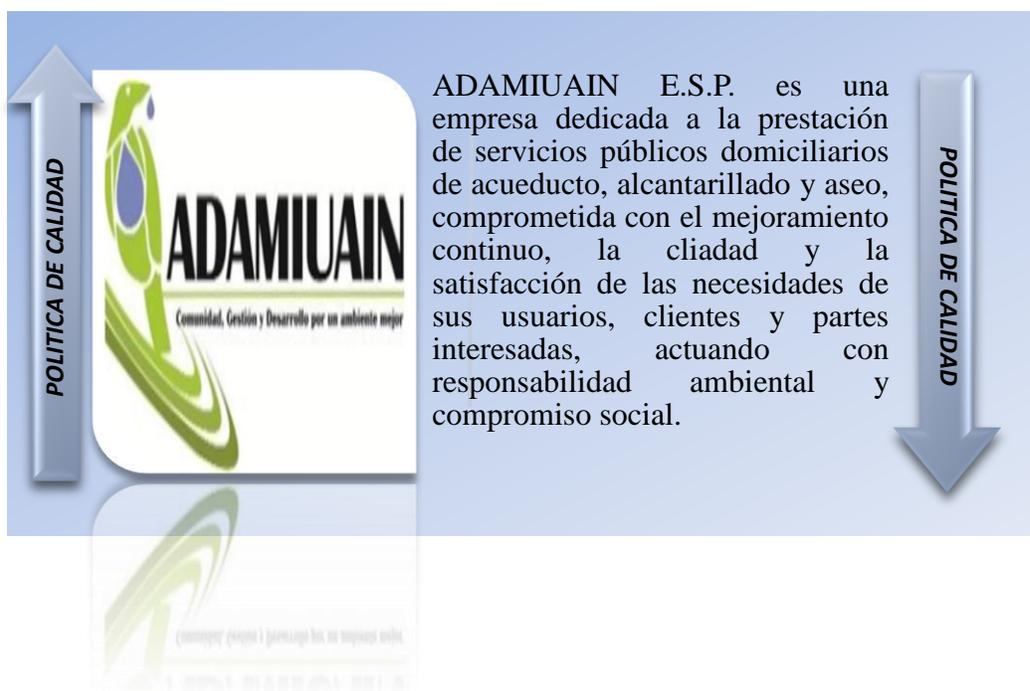
Finalmente, de conformidad al resultado arrojado por el diagnóstico referente al cumplimiento de los requisitos de calidad contemplados por la norma ISO 9001:2015, la Dra. se muestra interesada en proponer a la junta la propuesta para estudiar la viabilidad de lograr la implementación de un sistema de gestión de calidad con miras a una futura certificación.

4.2 Determinar la política y los objetivos de calidad a través del análisis de los procesos ejecutados por la empresa de servicios públicos de agua “ADAMIUAIN”, acorde a los requisitos estipulados en la norma ISO 9001:2015.

4.2.1 Política del Sistema de Gestión de Calidad.

De conformidad al estudio realizado a la empresa de servicios públicos ADAMIUAIN E.S.P, conforme al cumplimiento de los requisitos de calidad estipulados en la norma ISO 9001:15, y teniendo presente que la empresa en la actualidad dentro de su política empresarial no contempla la gestión de la calidad, a continuación, se plantea la siguiente política de Calidad estructurada acorde a la misión, visión y objetivos de la empresa.

Figura 3. Política de calidad ADAMIUAIN.



4.2.2 *Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.*

En concordancia a la política de calidad propuesta en el acápite anterior, a continuación, se proyectan los siguientes objetivos de calidad como propuesta para la implementación de la gestión de calidad en la empresa ADAMIUAIN E.S.P.

- Garantizar de forma constante el suministro de agua potable apta para el consumo humano en la comunidad de Santa Clara, José Antonio Galán, Sauces y Bermejál.
- Brindar un óptimo servicio de recolección, transporte y tratamiento de los residuos sólidos de aseo.
- Proteger las reservas forestales teniendo como prioridad la conservación de las fuentes hídricas y el medio ambiente con responsabilidad social, en aras de mitigar el impacto ambiental ocasionado por el accionar de la empresa.
- Asegurar que los procesos de la empresa se desarrollen bajo el cumplimiento de las condiciones de calidad establecidas en la normatividad legal vigente ISO 9001:2015.
- Promover la mejora continua del sistema de gestión de la empresa, a través de la capacitación del recurso humano, el seguimiento y la medición de los procesos.
- Dar respuesta oportuna a las necesidades, quejas y/o reclamos, con el propósito de lograr la satisfacción de nuestros clientes y demás grupos de interés.
- Mejorar continuamente nuestros servicios, mediante la implementación de acciones de mejora.

4.3 Proponer la estructura y el diseño de la información documentada requerida para la empresa “ADAMIUAIN” con base a los lineamientos señalados en la norma ISO 9001:2015 para la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC).

A partir del diagnóstico inicial aplicado a la empresa de servicios públicos “ADAMIUAIN”, fundamentado en la verificación del cumplimiento de los requisitos de calidad señalados en la normatividad legal vigente ISO 9001:2015, se evidencia que la empresa no cuenta con la información documentada necesaria para la eficacia de la gestión de calidad de sus procesos. En razón a ello, se elaboró un manual de calidad para la empresa de Servicios Públicos DAMIUAIN, dentro del cual se propone la estructura y diseño de la información documentada en base a los lineamientos señalados en la Norma ISO 9001:2015.

Por lo anteriormente descrito, a continuación, se presenta el diseño del sistema del sistema de gestión de calidad propuesto para la empresa de servicios públicos ADAMIUAN.

Manual de calidad



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: GQ-M001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/03/2023
		PÁG.: 1/18

Contenido

1. Introducción	p.34
2. Objetivo	p. 34
3. Alcance	p. 35
4. No aplicabilidad	p. 35
5. Documentos de referencia	p. 35
6. Generalidades	p.36
7. Sistema De Gestión De Calidad ADAMIUAIN E.S.P.	p. 3.9

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: GQ-M001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/03/2023
		PÁG.: 2/18

Introducción

El presente manual, define las pautas para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad adoptado por la empresa de Servicios Públicos “ADAMIUAIN” conforme a los requisitos estipulados en la Norma ISO 9001:2015; Este manual contempla toda la información general de la empresa y define la política de calidad, los objetivos de calidad, el alcance del sistema de gestión de calidad, los procesos y procedimientos involucrados, las responsabilidades y las pautas para la aplicación del sistema de gestión de calidad.

El manual de calidad es el documento que reúne los parámetros de calidad para la ejecución de todos los procesos y/o procedimientos en todas las áreas de la empresa; Así mismo, es el método empleado por empresa para comunicar de manera clara y simple su sistema de gestión de calidad a todas las partes interesadas.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: GQ-M001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/03/2023
		PÁG.: 3/18

Objetivo

Describir de manera detallada el Sistema de Gestión de Calidad adoptado por la empresa de Servicios Públicos “ADAMIUAIN”, el cual se basa en la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la empresa.

Alcance

El manual de calidad de la empresa de Servicios Públicos ADAMIUAIN, integra los requisitos de calidad aplicados a todos los procesos y procedimientos de la empresa bajo los criterios definidos dentro de la Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9001:2015.

No aplicabilidad

De conformidad a la actividad económica de la empresa, No aplica el Numeral 8.5.1 denominado Control de la Producción y la Provisión del Servicio, dado a que a que los servicios prestantes pueden ser verificados a través del respectivo seguimiento y/o control realizado antes de prestar el servicio.

Documentos de referencia

Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Norma Técnica colombiana NTC –ISO 9001:2015.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: GQ-M001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/03/2023
		PÁG.: 4/18

Generalidades

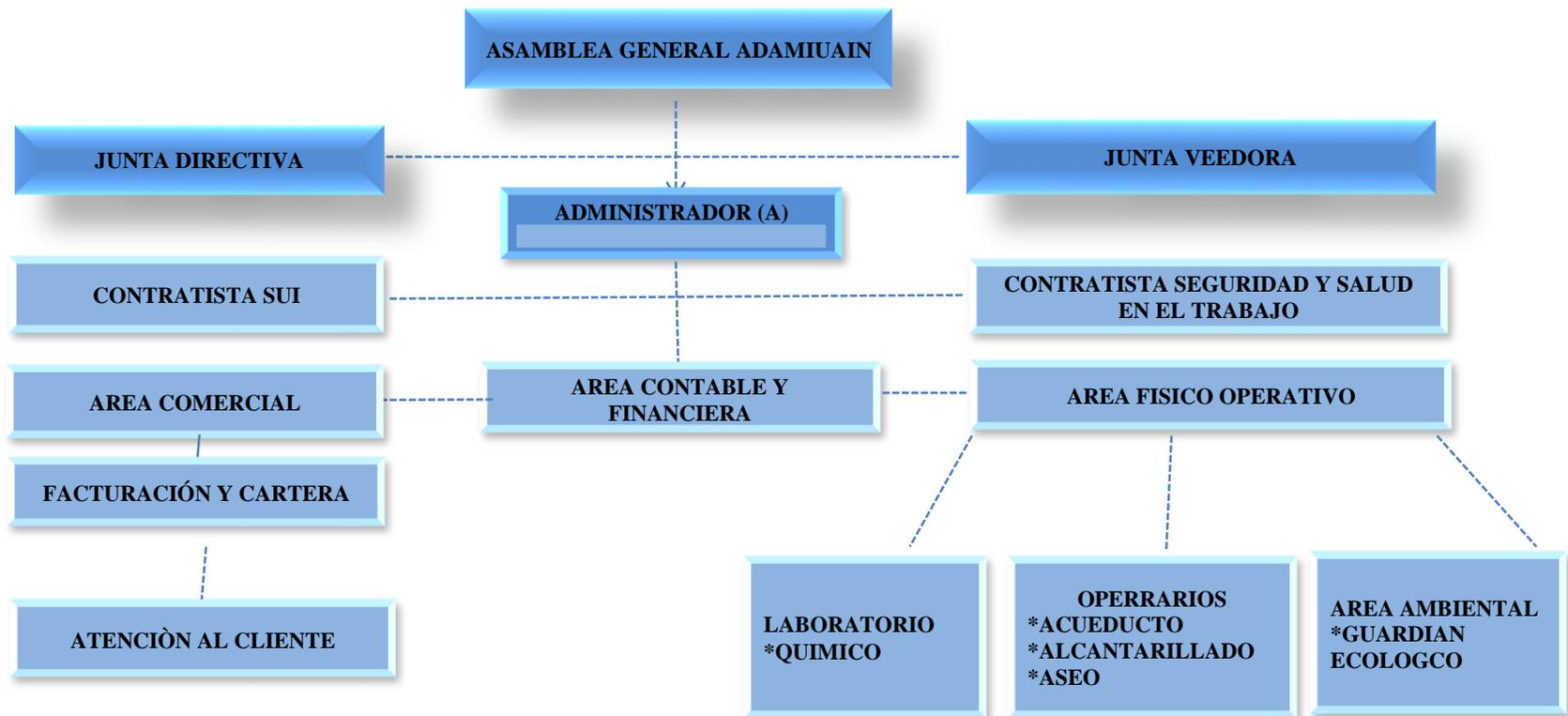
Reseña Histórica:

La empresa de acueducto independiente ADAMIUAIN con NIT. 890.505.844-7, fue fundada el 18 de julio de 1985 y con un tiempo de funcionamiento de 28 años. Su sede administrativa se localiza en la Transversal 52 No. 13-06 del Barrio Galán. En la actualidad la población beneficiada asciende aproximadamente a 4892 habitantes, para un total de 1223 usuarios brindando una cobertura del 5.7 %, para una población de 87.127 habitantes según proyecciones DANE para el año 2013.

Hoy en día esta asociación cuenta con 1100 hectáreas de tierra de su propiedad, destinadas exclusivamente a conservación de las áreas de nacimientos. La decisión de proteger las áreas boscosas ha permitido la regeneración de la vegetación y por consiguiente la mejora del ecosistema natural, favoreciendo sus servicios ambientales, entre otros, la regulación hídrica de la corriente.

Nuestros Servicios: Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Figura 4. Organigrama ADAMIUAIN E.S.P. Ilustración 1.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 6/18

Misión:

En ADAMIUAIN nos dedicamos a mejorar la calidad de vida de la comunidad de Santa Clara, José Antonio Galán, Sauces y Bermejil, garantizando la calidad en la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, contando con talento humano calificado, equipos e infraestructura idóneos para el desarrollo de los procesos y actuando con responsabilidad social a través de la conservación de las fuentes hídricas y protegiendo las reservas forestales y el medio ambiente.

Visión:

Nos proyectamos para el año 2025, como una organización sólida destacada por la óptima calidad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y el profesionalismo de su talento humano, enfocada hacia la mejora continua en pro de garantizar la calidad de vida de todos sus asociados y orientada a lograr expandir las zonas de reserva forestal con inversión constante y fundamentados en la vocación de servicio a la comunidad.

Valores Institucionales:

- Espíritu de servicio
- Trabajo en equipo
- Disciplina
- Responsabilidad
- Honestidad y Transparencia
- Justicia

 ADAMIUAIN Comunidad, Gestión y Desarrollo por un ambiente mejor	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 7/18

Principios:

La empresa de servicios públicos ADAMIUAIN E.S.P actúa bajo los siguientes siete principios de calidad en armonía con la normatividad legal vigente ISO 9001:2015.

- Enfoque al Cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque basado a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basado en la evidencia
- Gestión de las relaciones.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 8/18

Sistema de Gestión de Calidad ADAMIUAIN E.S.P.

Alcance:

ADAMIUAIN se encuentra en la Zona Norte del Municipio de Ocaña Norte de Santander, su actividad económica radica en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la comunidad de Santa Clara, José Antonio Galán, Sauces y Bermejál; El alcance del sistema de gestión de calidad de ADAMIUAIN está estructurado para la mejora continua de sus procesos y el cumplimiento de los estándares de calidad descritos en la Norma ISO 9001:2015.

Política de Calidad:

ADAMIUAIN E.S.P. es una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, comprometida con el mejoramiento continuo, la calidad y la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, clientes y partes interesadas, actuando con responsabilidad ambiental y compromiso social.

Objetivos de Calidad:

- Garantizar de forma constante el suministro de agua potable apta para el consumo humano en la comunidad de Santa Clara, José Antonio Galán, Sauces y Bermejál.
- Brindar un óptimo servicio de recolección, transporte y tratamiento de los residuos de sólidos de aseo.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 9/18

- Proteger las reservas forestales teniendo como prioridad la conservación de las fuentes hídricas y el medio ambiente con responsabilidad social, en aras de mitigar el impacto ambiental ocasionado por el accionar de la empresa.
- Asegurar que los procesos de la empresa se desarrollen bajo el cumplimiento de las condiciones de calidad establecidas en la normatividad legal vigente ISO 9001:2015.
- Promover la mejora continua del sistema de gestión de la empresa, a través de la capacitación del recurso humano, el seguimiento y la medición de los procesos.
- Dar respuesta oportuna a las necesidades, quejas y/o reclamos, con el propósito de lograr la satisfacción de nuestros clientes y demás grupos de interés.
- Mejorar continuamente nuestros servicios, mediante la implementación de acciones de mejora.

Responsables: El sistema de Gestión de calidad de la Empresa de Servicios Públicos ADAMIUAIN, es de carácter participativo, por consiguiente, las actividades concernientes a su adecuada implementación, mantenimiento, medición y mejora será responsabilidad del comité de calidad integrado por:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Este comité está conformado por los directivos de la empresa, quienes deberán garantizar la adecuada planificación y operación de los diferentes procesos.

Comité Operativo: Este comité está conformado por funcionarios y/o trabajadores de las diferentes áreas que integran la empresa, quienes se encargan de elaborar la documentación, sensibilizar y difundir la información a todo el personal de las distintas áreas.

Comité Operativo: Este comité está conformado por funcionarios y/o trabajadores de las diferentes áreas que integran la empresa, quienes se encargan de elaborar la documentación, sensibilizar y difundir la información a todo el personal de las distintas áreas.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 11/18

Identificación de Partes Interesadas y/o Stakeholder

Tabla 2. Identificación de Partes Interesadas y/o Stakeholder.Ç

STAKEHOLDER INTERNOS	
TIPO DE STAKEHOLDER	DEFINICIÓN
ASOCIADOS	Son las personas que fundaron ADAMIUAIN E.S.P.
JUNTA DIRECTIVA	Está integrada por la junta directiva y la junta veedora, quienes se encargan de velar por los intereses de la empresa y el bienestar las partes interesadas.
JUNTA VEEDORA	Está conformada por algunos socios activos, quienes se encargan de vigilar y velar por el adecuado y funcionamiento de los distintos procesos de la empresa.
ENPLEADOS	Son quienes cumplen labores y/o funciones propias para el funcionamiento de la empresa.
STAKEHOLDER EXTERNOS	
USUARIOS	Son las personas en cuyos hogares hacen uso del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo brindado por ADAMIUAIN E.S.P.
PROVEEDORES	Son quienes suministran y/o surten materia prima e insumos para el accionar de la empresa, como químicos para el control y purificación del recurso hídrico y materiales (tubos, contadores, tanques, etc.) para la instalación del servicio.
GOBIERNO	Son quienes regulan la normatividad y vigilan el cumplimiento de los requisitos legales para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 11/18

Análisis del Contexto de la Organización

En el siguiente gráfico PESTEL, se determinan las cuestiones externas e internas que intervienen en el propósito de la empresa ADAMIUAIN.

Tabla 3. Gráfico Pestel

ANALISIS PESTEL EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ADAMIUAIN		
FACTOR	ASPECTO	IMPACTO
POLITICO	Cambios de gobiernos.	Neutro
	Cambios y/o modificación de la normatividad (nuevas leyes, decretos).	Negativo
	Subsidios otorgados por el gobierno a la población.	Positivo
ECONOMICO	Inflación.	Negativo
	Devaluación de la moneda Colombiana. Reformas tributarias.	Negativo Negativo
	Financiación de proyectos.	Positivo
SOCIAL	Aumento demográfico.	Negativo
	Satisfacción de usuario. Pobreza.	Positivo Negativo
	Cobertura total de barrios. Ubicación de Viviendas en alto riesgo sin acceso al servicio.	Positivo Negativo
TECNOLOGICO	Infraestructura.	Positivo
	Equipos.	Positivo
AMBIENTAL	Acceso al recurso hídrico.	Positivo
	Cuidado y conservación de la fuente hídrica.	Positivo
	Catástrofe ambiental.	Negativo
LEGAL	Entidades medioambientales.	Positivo
	Políticas ambientales.	Positivo
	Marco normativo de regulación del servicio de acueducto.	Neutro
	Rendición de cuentas. Leyes y Decretos.	Positivo Neutro

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 12/18

Identificación de Riesgos y Oportunidades

A través de la matriz FODA, se llevó a cabo la identificación de riesgos y oportunidades de la empresa ADAMIUAIN E.S.P.

Tabla 4. Matriz DOFA

FORTALEZAS (INTERNAS)	OPORTUNIDADES (EXTERNAS)
<p>Calidad del Servicio. Fuente Hídrica independiente. Infraestructura. Capacidad de cobertura. Posicionamiento y Reconocimiento en el municipio. Sentido de pertenecía del personal de la empresa.</p>	<p>Ampliación de cobertura. Contribuir al cuidado y conservación del medio ambiente. Mejora de Infraestructura y Tecnologías Mejorar en sus procesos Implementación del sistema de gestión de calidad. Financiación de proyectos de expansión.</p>
DEBILIDADES (INTERNAS)	AMENAZAS (EXTERNAS)
<p>Inexistencia de un sistema de aseguramiento de la información documentada. Falta de información documentada de los procesos. Inexistencia de auditorías internas, seguimiento y plan de mejoramiento. Escases de personal para el desarrollo de la funciones propias de la empresa. Falta de oficinas y equipos de trabajo (computadores, impresora, escritorios etc.</p>	<p>Reducción de presupuesto. Cambios en la normatividad. Afectación en la fuente hídrica e infraestructura por fenómenos naturales. Competencia de empresa prestadora de los mismos servicios. Alzas en los costos de la materia prima.</p>

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 13/18

Indicadores SGC

Tabla 5. Indicadores del cumplimiento del SGC.

VALORACIÓN DEL OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	VALORACIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR
20%	Garantizar el suministro de agua potable apta para el consumo humano en la comunidad de Santa Clara, José Antonio Galán, Sauces y Bermejál.	Acueducto(proceso misional)	100%	Turbiedad del agua y Estado de Grifos
20%	Fortalecer las capacidades laborales y desarrollo integral del personal.	Gestión Humana (proceso de apoyo)	100%	Capacitaciones realizadas
20%	Mejorar continuamente nuestros servicios, mediante la implementación de acciones de mejora	Planeación Estratégica (Proceso estratégicos)	100%	Acciones de mejora
20%	Asegurar que los procesos de la empresa se desarrollen bajo el cumplimiento de las condiciones de calidad establecidas en la normatividad legal vigente ISO 9001:2015.	Gestión de Calidad (proceso de evaluación)	100%	Auditoria Interna
20%	Lograr suplir las necesidades de nuestros usuarios y partes interesadas	Atención al Usuario (proceso de evaluación)	100%	Satisfacción del servicio

Figura 5. Mapa de procesos.



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 15/18

Descripción de la interacción y Caracterización Procesos del Sistema de Gestión.

Los procesos identificados dentro del sistema de gestión de calidad de la empresa de servicios públicos ADAMIUAIN son doce, los cuales integran el mapa de procesos que se encuentra clasificado de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos.

Están integrados por los procesos encargados de establecer y coordinar las directrices y estrategias para la administración, funcionamiento, medición y evaluación de empresa, de igual forma son responsables de asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, fijar los objetivos y comunicarlos a los demás procesos.

Entre los procesos estratégicos se ubican:

- PE-PR001 Planeación Estratégica

Procesos Misionales.

Están integrados por los procesos encargados de proporcionar el cumplimiento del objeto Social y/o razón de ser de la empresa; entre los procesos misionales se ubican:

- AC-PR001 Acueducto.
- AL-PRO001 Alcantarillado
- AS-PRO001 Aseo

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 16/18

Procesos de Apoyo.

Están integrados por los procesos que permiten a la empresa el cumplimiento de los objetivos estratégicos, misionales, evaluación, análisis y mejora; entre los procesos de apoyo se ubican:

- GC-PR001 Gestión Comercial
- GH-PR001 Gestión Humana
- GAF-PRO001 Gestión Financiera
- GC –PRO001 Gestión de la comunicación
- GD-PRO001 Gestión Documental

Procesos de Evaluación.

Están integrados por los procesos que le permiten a la empresa realizar un control y seguimiento a todas las áreas responsables de los diferentes procesos en pro de la mejora continua; entre los procesos de evaluación se ubican:

- GQ-PRO001 Gestión de Calidad
- AU-PRO001 Atención al Usuario

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: REG- GER -0001
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 26/05/2023
		PÁG.: 17/18

DOCUMENTOS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

El sistema de gestión de calidad –MECI de la empresa de servicios públicos ADAMIUAIN, está conformado por once procesos ubicados dentro de cuatro ejes respectivamente clasificados en el mapa de procesos (Procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de evaluación). Para la caracterización de estos procesos y procedimientos se propone emplear la estructura que se presenta en los siguientes formatos.

En la siguiente tabla se relaciona la documentación que se sugiere para implementar el sistema de Gestión de Calidad – MECI en la empresa de Servicios públicos domiciliarios ADAMIUAIN E.S.P.

Tabla 6. Sistema integrado de gestión calidad - MECI

PROCESO	DOCUMENTOS	CÓDIGO
Planeación Estratégica	Procedimiento para la planeación estratégica	PE-P001
Acueducto	Instructivo de fontanería	AC-INS001
	Instructivo de dosificación de hipoclorito de sodio	AC-INS002
	Instructivo de operación y mantenimiento de la planta de agua potable	AC-INS-003
	Instructivo mantenimiento de redes de conducción y distribución	AC-INS-004
	Toma de muestra de agua potable	AC-INS-005
Alcantarillado	Procedimiento recolección y transporte de aguas residuales	AL-P001
	Procedimiento tratamiento de aguas residuales	AL-P002
Aseo	Procedimiento barrido y limpieza de espacios públicos	AS-P001
	Procedimiento recolección transporte y tratamiento final de residuos sólidos.	AS-P002
Gestión Comercial	Procedimiento administración de cartera	GC-P001
	Procedimiento facturación	GC-P002
	Procedimiento recaudos	GC-P003
Gestión Humana	Procedimiento vinculación de personal	GH-P001
	Procedimiento capacitación	GH-P002
	Procedimiento inducción laboral	GH-P003
	Procedimiento reporte de accidente laboral	GH-P004
	Formato descripción del cargo	GH-FOR-001
	Formato registro de capacitaciones	GH-FOR002
	Formato evaluación de desempeño	GH-FOR002
Gestión Financiera	Procedimiento elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto	GF-P001
	Procedimiento pagos	GF-P002
	Procedimiento liquidación de impuestos	GF-P003
	Procedimiento manejo de cartera	GF-P004
Gestión de la Comunicación	Procedimiento Gestión de las Comunicación	GC- P001
	Matriz de comunicaciones internas	GC-MT001
	Matriz de comunicaciones externas	GC-MT002
Gestión Documental	Procedimiento archivo	GD-P001
	Formato registro de lista de documentos	GD-FOR-001
Gestión de Calidad	Manual de calidad	GQ-M001
	Procedimiento Revisión del SC	GQ-P001
	Procedimiento Control de registros	GQ-P002
	Procedimiento Control de productos y/o servicios no conforme	GQ-P003
	Procedimiento Control de documentos	GQ-P004

	Procedimiento auditorías Internas	MC-P001
	Procedimiento acciones preventivas y acciones correctivas	MC-P002
	Formato informe de auditoria	MC-FOR001
	Formato control de documentos revisados en auditoria interna	MC-FOR002
	Formato control de acciones correctivas	MC-FOR003
	Formato ejecución de acciones preventivas y correctivas	MC-FOR004
	Peticiones, quejas y reclamos	AU-P001
Atención al Usuario	Encuesta Satisfacción De Usuarios	AU-FOR001
	Formato petición, queja o reclamo	AU-FOR-001

5. Conclusiones

En el presente trabajo investigativo, se logró a través de la aplicación de la herramienta lista de chequeo, conocer el diagnóstica situacional de la empresa de servicios públicos de agua “ADAMIUAIN E.S.P”, respecto al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la norma ISO 9001:2015, cuyo resultado global arroja que frente al 100% del nivel de cumplimiento de los estándares de calidad a que hace alusión la citada norma, la empresa se sitúa en un rango del 13%, lo que indica se encuentra en nivel bajo en relación a la aplicabilidad de los criterios de calidad que evalúa dicha norma.

Por otra parte, producto de la identificación y análisis de los procesos, la identidad corporativa y las partes interesadas que integran la empresa de servicios públicos de agua “ADAMIUAIN E.P.S” se elaboran una propuesta para dicha empresa en la cual se determina la política de calidad y los objetivos de calidad acorde a los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015.

Finalmente, producto del diagnóstico inicial realizado y teniendo presente que la empresa no cuenta con un sistema de gestión documental, se propone la estructura y el diseño de la documentación conforme a lineamientos señalados en la norma ISO 9001:2015 , para lo cual se elaboró un manual de calidad en donde se presenta el diseño de los procedimientos y formatos que se considera debe implementar le empresa para el adecuado control de sus procesos y la mejora en relación a los requisitos de calidad.

6. Recomendaciones

De conformidad al resultado reflejado a raíz del diagnóstico inicial aplicado a la empresa, se sugiere realizar una revisión de los aspectos en los cuales se están fallando con relación a las condiciones de calidad que establece la ISO 9001:2015 y considerar la posibilidad de dar inicio a la implementación del sistema de gestión de calidad, el cual permita realizar las respectivas acciones para mejorar las condiciones calidad y la efectividad de sus procesos.

Con relación a la actual política y objetivos de la empresa, se recomienda considerar el ajuste de la misma y tener en cuenta la propuesta que se plantea en el presente trabajo investigativo, dado que esta fue estructurada conforme a lo estipulado en la norma ISO 9001:2015, para la implementación del sistema de gestión de calidad.

Por último, se ve la necesidad documentar y organizar la información relacionada a la actividad de los distintos procesos que hacen parte de la actividad económica de la empresa, por cuanto, se hace necesario realizar la caracterización de los procesos a través de la implementación de manuales, procedimientos y formatos, conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente ISO 9001:2015, en razón a ello, se anexa el diseño y la estructura de dichos documentos.

Referencias

9000, I. (2015). Obtenido de file:///E:/ESPECIALIZACION/ISO%209000-2015.pdf

ADAMIUAIN. (2014). Obtenido de <http://acueductoadamiuainesp.blogspot.com/>

Almeara, J. c. (2007). *Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación*. En J. C. Almeara. MCGRAW-HILL.

Almeara, J. c. (2007). *Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación*. En J. C. Almeara. MCGRAW-HILL.

Aprende, C. (25 de 11 de 2016). Obtenido de <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-249534.html>

Arias, W. R. (s.f.). *La Innovación Educativa*. .

Arias, W. R. (s.f.). *La Innovación Educativa*. .

BÁSICO, C. D. (s.f.). *Diario Oficial No. 44.344 del 2 de marzo de 2001*. Obtenido de <https://cra.gov.co/documents/resolucion-151-de-2001-cra.pdf>

Cárdenas, Y. C. (2020). *Unidad virtual UFPS Ocaña*. Obtenido de <https://univirtual.ufpso.edu.co/>

Carlos, P. (2015). Obtenido de <http://www.eurocop.com/catedra-eurocop/catedra-eurocop/>

Carrasco, A. C. (2007). *Módulo de aprendizaje interactivo Web como material didáctico para apoyar el proceso de enseñanza - aprendizaje*. Santiago de Chile.

Carrasco, A. C. (2007). *Módulo de aprendizaje interactivo Web como material didáctico para apoyar el proceso de enseñanza - aprendizaje*. Santiago de Chile.

D.C, S. J. (2015). *Decreto Único Reglamentario 1076 de 2015 Nivel Nacional*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62511>

Delors, J. (s.f.). *La Educación encierra un tesoro*. España: Unesco.

Delors, J. (s.f.). *La Educación encierra un tesoro*. España: Unesco.

Económico, M. d. (2000). *Red Jurista*. Obtenido de

https://www.redjurista.com/Documents/decreto_302_de_2000_presidencia_de_la_republica.aspx#/

Económico, M. d. (s.f.). *Red Jurista*.

Estéreo, E. C. (11 de Julio de 2011). Obtenido de

<http://emisoracolsalle.blogspot.com.co/2011/07/resena-historica-del-colegio-la-salle.html>

Estéreo, E. C. (11 de Julio de 2011). Obtenido de

<http://emisoracolsalle.blogspot.com.co/2011/07/resena-historica-del-colegio-la-salle.html>

F.L. Cruz-Medina, A. L.-D.-C. (2017).

Fraile, C. L. (2006). *Métodos y modalidades de enseñanza centrada en el desarrollo de compañías*. Madrid: Alianza Universidad, Editor: Mario de Miguel.

Fraile, C. L. (2006). *Métodos y modalidades de enseñanza centrada en el desarrollo de compeancias*. Madrid: Alianza Universidad, Editors: Mario de Miguel.

Garrido, F. G. (2013). *Las TIC en la Escuela Teoría y Práctica*. Club Universitario.

Garrido, F. G. (2013). *Las TIC en la Escuela Teoría y Práctica*. Club Universitario.

Henao, M. S. (s.f.). *Cátedra Municipal Municipio de Maceo*. Obtenido de

<http://cersanantoniomaceo.blogspot.com.co/p/catedra-municipal.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.

ICONTEC. (2015). <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>.

ICONTEC. (2015). Obtenido de

<http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209001%202008.pdf>

ISO:9000. (2015). Obtenido de file:///E:/ESPECIALIZACION/ISO%209000-2015.pdf

LEGUIZAMÓN, F. C. (2018). Obtenido de

<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/13884/MartinezLeguizamonFabianCamilo2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LEY 142, Congreso de la Republica. (1994).

Lobo, J. A. (1991). *Reseña Histórica de la Institución Educativa Francisco Fernández de Contreras*. Ocaña.

Lobo, J. A. (1991). *Reseña Histórica de la Institución Educativa Francisco Fernández de Contreras*. Ocaña.

Marín, O. (2016). *Cátedra Municipal Hispania*. Antioquia.

MAURATE, J. L. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*.

Miranda, M. M. (s.f.). La plataforma virtual como estrategia para mejorar el rendimiento escolar de los alumnos. *Revista Digital Sociedad de la Información*, 19.

Montero, R. S.-T. (2016). Obtenido de

<https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>

Morales, F. (2012). *Universidad para la Cooperación Internacional*.

Nicoletti, J. A. (2007). Fundamento y construcción del acto educativo. *Docencia e Investigación*, 46-53.

- Nicoletti, J. A. (2007). Fundamento y construcción del acto educativo. *Docencia e Investigación*, 46-53.
- Ocaña, A. d. (13 de diciembre de 2010). Obtenido de <http://academiaocana.blogspot.com.co/2010/12/colegio-nacional-de-jose-eusebio-caro.html>
- Ocaña, A. d. (13 de diciembre de 2010). Obtenido de <http://academiaocana.blogspot.com.co/2010/12/colegio-nacional-de-jose-eusebio-caro.html>
- Ocaña, A. d. (15 de septiembre de 2008). Obtenido de <http://academiaocana.blogspot.com.co/2008/09/ctedra-ocaa-sigue-adelante.html>
- Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*.
- Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones Ltda.
- Ottone, E. (2007). *Desafíos Educativos ante la sociedad del conocimiento*. Pensamiento Educativo.
- Ottone, E. (2007). *Desafíos Educativos ante la sociedad del conocimiento*. Pensamiento Educativo.
- Pérez, M. L. (s.f.). *Cátedra de la salud Pública: Un territorio con Norte Educativo*.
- POLO, J. S. (2017). Obtenido de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/84939/44533055_TFG_14993306740901678614278341901212.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Presentación, C. I. (15 de septiembre de 2016). Obtenido de

<http://colpreocana.edu.co/generalidades.php?codcontenido=VG5walBRPT0=>

Presentación, C. I. (15 de septiembre de 2016). Obtenido de

<http://colpreocana.edu.co/generalidades.php?codcontenido=VG5walBRPT0=>

Presentación, C. I. (2014). Obtenido de

<http://colpreocana.edu.co/generalidades.php?codcontenido=VFdjOVRPT0=>

Presentación, C. I. (2014). Obtenido de

<http://colpreocana.edu.co/generalidades.php?codcontenido=VFdjOVRPT0=>

Rivilla, A. M. (2009). *Didáctica General*. Madrid España: Pearson Educación.

Rivilla, A. M. (2009). *Didáctica General*. Madrid España: Pearson Educación.

Rodríguez, J. M. (2014). *Cátedra Bolivariana Tercer año*. Venezuela: Santillana.

Saad, M. N. (s.f.). *El ábaco*.

Saad, M. N. (s.f.). *El ábaco*.

Salamanca, M. (2016). *Guía para la implementación de la Cátedra de la Paz*. Bogotá, Colombia: Santillana.

Tagg, R. B. (2005). *Materiales de apoyo a la evaluación educativa. De la enseñanza al aprendizaje*. CIEES.

Tagg, R. B. (2005). *Materiales de apoyo a la evaluación educativa. De la enseñanza al aprendizaje*. CIEES.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

Yukavetsky, G. J. (2003). *La elaboración de un modelo instruccional*. Puerto Rico.

Yukavetsky, G. J. (2003). *La elaboración de un modelo instruccional*. Puerto Rico.

Apéndices

Apéndice A. Lista de chequeo

Empresa:					
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÒN	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
4.1 COMPRESIÒN DE LA ORGANIZACIÒN Y DE SU CONTEXTO.	3				
La organizaciòn debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propòsito y su direcciòn estratègica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestiòn de la calidad.	X			La organizaciòn es conoedora de las cuestiones internas y externas propias de su propòsito y su direcciòn estratègica que estàn directamente relacionadas con la capacidad para lograr alcanzar la calidad.	Definir una herramienta, que le permita identificar, medir y realizar un diagnòstico de los factores internos y externos que repercuten directamente en el alcance de la calidad en los procesos.
La organizaciòn debe realizar el seguimiento y la revisiòn de la informaciòn sobre estas cuestiones Externas e internas.		X		No realizan seguimiento y revisiòn sobre las cuestiones externa e internas.	Realizar seguimiento y revisiòn de la informaciòn de los factores internos y externos.
5.2 COMPRESIÒN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE OTRAS LAS PARTES INTERESADAS.	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
La organizaciòn debe determinar:	3				

a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;	X			Conocimiento de las partes interesadas que tienen relación con el proceso.	Matriz de identificación de partes interesadas.
b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.				La empresa identifica la importancia gestión de la calidad de las partes interesadas pero no posee un sistema de gestión de calidad.	Determinar los requisitos pertinentes de las partes interesadas.
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes Interesadas y sus requisitos pertinentes.				La empresa realiza esporádicamente el seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas, pero no tiene nada documentado.	Realizar periódicamente seguimiento y revisión de la información sobre estas partes Interesadas y sus requisitos pertinentes.
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:		0		No posee un sistema de gestión de calidad	Determinar y documentar el alcance del SGC, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;		X			
b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2		X			
C) Los productos y servicios de la organización		X			
El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.		X			
El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para		X			

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.					
La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.		X			
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÉ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		0		No se ha implementado un sistema de gestión de calidad en la empresa.	Establecer el mapa de procesos y sus interacciones acorde a los requisitos de la Norma de calidad ISO 9001:2015
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:		X			
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;		X			
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;		X			
c) determinar y aplicar 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;		X			
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;		X			

e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;		X			
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;		X			
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;		X			
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.		X			
4.4.2 EN LA MEDIDA EN QUE SEA NECESARIO, LA ORGANIZACIÓN DEBE	3				
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;	X			Conserva registro de algunos los procesos.	Organizar la información documentada conforme a los lineamientos que se establezcan en el SGC
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	X				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL	9%				
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (0)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:	3				
a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X		Se gestiona recursos para la mejora de los procesos.	No posee un sistema de Gestión de calidad, tampoco tiene definida una política y objetivos de calidad, por

b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;		X			cuanto tampoco tiene establecido el manual de calidad.
c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;		X			
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;		X			
e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.		X			
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;		X			
g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;		X			
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X			
i) promoviendo la mejora;		X		Promueve la mejora	Diseñar el Plan de mejora
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.		X			
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE					
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (0)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?

a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	4			Se encuentra comprometida con los requisitos legales, riesgos, oportunidades y satisfacción al cliente	Documentar y organizar la información.
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;	X				
c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente	X				
5.2 POLÍTICA	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (0)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:		0			
a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;		X		No posee definida la política de calidad .	Establecer e implementar una Política de calidad, puesto que no tiene definida dicha política.
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;		X			
c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;		X			
d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		X			
5.2.2 COMUNICAR LA POLÍTICA DE LA CALIDAD. La política de la calidad debe:		0			
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;		X			Tener definida, documentada y disponible la Política de Calidad para poder comunicar a las partes interesadas.
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;		X			
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.		X			

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (0)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
<p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</p> <p>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p>	3			El personal conoce sus responsabilidades en los diferentes procesos pero la empresa no cuenta con un Manual de Funciones.	Debe definir e implementar un Manual de Funciones que le permita a la empresa documentar la información referente a los diferentes roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
a) Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;		X			Definir e implementar un SGC conforme a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001.
b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;		X			Establecer los métodos que permitan asegurar que los procesos generen y proporcionen las salidas previstas dentro del SGC.
c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);		X			Contar con un SGC y rendir informe a la alta dirección sobre el desempeño del mismo y las oportunidades de mejora para la organización.

d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;		X			Establecer dentro del SGC el enfoque al cliente en toda la organización.
e)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.		X			Contemplar dentro del SGC la planificación e implementación de posibles cambios en el mismo manteniendo la integridad.
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	3%				
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
6.1.1 GENERALIDADES					
6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:	3			A través de la junta de socios la empresa identifica los riesgos y oportunidades de mejora, pero la empresa no cuenta con la matriz de Riesgos y Oportunidades.	Implementar un SGC que le permita a través de la Matriz de Riesgos y Oportunidades planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades.
a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;		X			
b) Aumentar los efectos deseables;		X			
c) Prevenir o reducir efectos no deseados;		X			
d) Lograr la mejora.		X			
6.1.2. LA ORGANIZACIÓN DEBE PLANIFICAR		0			

a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;		X			Implementar un SGC que le permita contar con un método o plan de acción acorde a sus procesos para abordar los riesgos y oportunidades de mejora. Así como evaluar la eficacia de dichas acciones.
b) La manera de:		X			
1) Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);		X			
2) Evaluar la eficacia de estas acciones.		X			
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.		X			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		0			No tiene estipulado los objetivos e calidad, por cuanto se necesita establecer y documentar los objetivos de calidad .
Los objetivos de la calidad deben:		X			
a) Ser coherentes con la política de la calidad		X			
b) Ser medibles;		X			
c) Tener en cuenta los requisitos aplicables;		X			
d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;		X			
e) Ser objeto de seguimiento;		X			
f) Comunicarse;		X			
g) Actualizarse, según corresponda		X			
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad		X			

6.2.2 AL PLANIFICAR CÓMO LOGRAR SUS OBJETIVOS DE LA CALIDAD, LA ORGANIZACIÓN DEBE DETERMINAR:	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		0			
a) Qué se va a hacer;		X			Establecer e implementar el procedimiento para la gestión del cambio.
b) Qué recursos se requerirán;		X			
c) Quién será responsable;		X			
d) Cuándo se finalizará;		X			
e) Cómo se evaluarán los resultados.		X			
Quando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).		X			Establecer e implementar un SGC, que le permita contar con un procedimiento para la gestión del cambio de acuerdo con lo estipulado en la Norma ISO 9001:2015.
La organización debe considerar:					
a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;		X			
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;		X			
c) la disponibilidad de recursos;		X			
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.		X			
7. APOYO	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
7.1 RECURSOS		0			
7.1.1 GENERALIDADES					
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		X			Diseñar e implementar un SGC para el cual se requiere determinar y proporcionar los recursos necesarios para su implementación,
La organización debe considerar:		X			

a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;					mantenimiento y mejora continua, teniendo en cuenta las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.		X			
7.1.2 PERSONAS		0			
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.		X			Disponer del personal necesario y capacitado para la implementación del SGC y control del mismo
7.1.3 INFRAESTRUCTURA	4				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	X			La empresa cuenta con la estructura para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Documentar la información referente a su estructura y operación.
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS	4				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	X			La empresa cuenta con un sistema de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)	Documentar la información referente al SG-SST
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		0			
7.15.1 GENERALIDADES					
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.		X			Determinar y proporcionar los instrumentos de seguimiento y medición acorde al cumplimiento de

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;		X			los requisitos de la norma ISO 9001 DE 2015.
b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.		X			
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.		X			
7.1.5.2 TRASABILIDAD DE LAS MEDICIONES		0			
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 debe:		X			Determinar e Implementar instrumentos de seguimiento y medición que le permitan a la empresa realizar la trazabilidad de sus procesos .
a) calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;		X			
b) identificarse para determinar su estado;		X			
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.		X			

La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X			
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	4				
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	X			La empresa brinda capacitación al personal respecto a la actualización de conocimientos	Documentar y organizar la información.
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.	X			Cuenta con hojas de vida de los empelados	
Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	X				
7.2 COMPETENCIA	4				
La organización debe: a) Determinar 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;	X			Se cuenta con la identificación del perfil profesional para cada cargo	Documentar la información
b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;	X			Se verifica a través de las hojas de vida el cumplimiento del perfil profesional y experiencia propia para el cargo.	Documentar la información

c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;	X			Se lleva a cabo capacitación al personal de los distintos procesos.	Documentar la información
d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		X			Documentar la información
7.3 TOMA DE CONCIENCIA		0			
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:		X			Determinar, implementar, comunicar y documentar la política de calidad, los objetivos de calidad acorde a la empresa en cumplimiento a los requisitos del SGC.
a) La política de la calidad		X		No tiene definida la política de calidad	
b) Los objetivos de la calidad pertinentes;		X		No tiene definido los objetivos de calidad pertinentes	
c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;		X		No posee un sistema de gestión de calidad	
d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X		No posee un sistema de gestión de calidad	
7.4 COMUNICACIÓN		0			
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:		X		No posee un sistema de gestión de calidad	Determinar dentro del SGC las comunicaciones internas y externas de conformidad a lo establecido en la norma ISO 9001:2015.
a) Qué comunicar;		X			
b) Cuándo comunicar;		X			
c) A quién comunicar;		X			
d) Cómo comunicar		X			
e) Quién comunica.		X			
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	2				

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:		X			
a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional;		X		Cuenta con alguna documentación pero no lo hace conforme a un sistema de gestión de calidad.	Contar con un SGC que le permita a la empresa mantener la información documentada acorde a la norma internacional ISO 9001:2015
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X			
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN		0			
Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:		X			Definir un SGC que le permita crear y actualizar la información documentada conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015
a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);		X			
b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);		X			
c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.		X			
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	3				
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:		X			Definir e implementar un SGC que le permita a la empresa el control de la información documentada conforme al cumplimiento de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015,
a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;	X			Posee alguna información documentada pero no se encuentra acorde a los requisitos de calidad.	

b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).		X			
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	3				
a) Distribución, acceso, recuperación y uso;	X				
b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;	X			La empresa cuenta con un archivo físico de determinada información	Contar con un SGC que le permita el control de la información documentada, que le permita la distracción, recuperación y uso de la información, así como el almacenamiento y preservación y legibilidad de los documentos entre otros aspectos.
c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);		X			
d) Conservación y disposición	X				
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar		X			
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.	X				
8. OPERACIÓN	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	4				
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:	X			Planifica, implementa y controla los procesos para cumplir con los requisitos para la provisión del servicio	Llevar a cabo el registro de estas acciones según los requisitos de la norma
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;	X			Determina los requisitos para la presentación de los servicios	

b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;	X			Establece criterios para la ejecución de los procesos y la aceptación de los servicios.	
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;	X			Determina los recursos necesarios para lograr la prestación de los servicios.	
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;	X			Implementa control de los procesos	
e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	X				
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización	X				
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	X				
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).	X				
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE La comunicación con los clientes debe incluir:	4				
a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	X			Proporciona a sus usuarios información relativa a los servicios	

b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;	X			Atiende a las consultas de los usuarios	
c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	X			Mantiene retroalimentación con los usuarios referente a la prestación de servicios incluyendo las quejas.	
d) manipular o controlar la propiedad del cliente;	X				
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	X			Establece los requisitos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente	
8.2.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	4				
Quando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:					
a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;	X			La empresa si define los requisitos para la prestación del servicio incluyendo los requisitos legales y la normatividad aplicable .	Documentar e implementar un SGC
b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	X			La organización cumple con las declaraciones acerca de los servicios que ofrece.	
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	4				
8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de	X			La empresa asegura previamente de cumplir con los requisitos de sus servicios	Documentar la información.

comprometarse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:					
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;	X				
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;	X				
e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	X				
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	X				
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.	X				
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:	4				
a) sobre los resultados de la revisión	X			Realiza revisiones según la necesidad del servicio	Organizar la información documentada
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	X				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	4				
La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados	X			Tiene en cuenta los cambios pero no cuenta con información documentada	Documentar la información
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	4				
8.3.1 Generalidades	4				

La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	X			La empresa establece y desarrolla procesos para asegurar la provisión de sus servicios	Implementar un SGC
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	4				
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:	X			La empresa determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo de sus procesos	Implementar un SGC
a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;	X				
b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.	X				
c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;	X				
d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;	X				
e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;	X				
f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;	X				
g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;	X				
h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;	X				
i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;	X				

j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	X				
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	4				
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:	X			La empresa considera los requisitos legales y reglamentarios para el diseño y desarrollo de sus servicios.	Implementar un SGC
a) los requisitos funcionales y de desempeño;	X				
b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;	X				
c) los requisitos legales y reglamentarios;	X				
d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;	X				
e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	X				
Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.	X				
Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.	X				
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	X				
8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO	4				
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:	X			La empresa realiza el controles al diseño y desarrollo de sus procesos conforme a la naturaleza de sus servicios	Documentar la información e implementar un SGC
a) se definen los resultados a lograr;	X				

b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;	X				
c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;	X				
d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;	X				
e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;	X				
f) se conserva la información documentada de estas actividades.	X				
8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	4				
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:	X			La empresa cumple con los requisitos de diseño y desarrollo para las salidas de sus servicios.	Documentar la información e implementar un SGC
a) cumplen los requisitos de las entradas;	X				
b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;	X				
c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;	X				
d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta	X				
La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	X				
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	4				

La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada sobre:	X			La empresa identifica, revisa y controla los cambios realizados durante el diseño y desarrollo de sus servicios.	Documentar la información e implementar un SGC
a) los cambios del diseño y desarrollo;	X				
b) los resultados de las revisiones;	X				
c) la autorización de los cambios;	X				
e) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	X				
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 8.4.1 GENERALIDADES	4				
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	X			La empresa lleva a cabo los controles de los procesos y servicios pero no lo hace conforme a un SGC	Documentar la información e implementar un SGC
La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando.	X				
a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;	X				
b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;	X				

c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	X				
La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	X				
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL	4				
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización debe:	X			La empresa tiene definida una metodología de trabajo para asegurar que los procesos y servicios prestados cumplan con los requisitos establecidos en el Plan de trabajo.	Documentar la información e implementar un SGC
a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;		X			
b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;		X			
c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos	X				

del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;					
d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	X				
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS					
La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo	4			La empresa cumple con los requisitos de información para los proveedores externos	Documentar la información e implementar un SGC
La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:	X				
a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;	X				
b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipos; 3) la liberación de productos y servicios;	X				
c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;	X				
d) las interacciones del proveedor externo con la organización;	X				
e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;	X				
e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;	X				
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO	4				
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				La empresa controla y asegura la provisión de sus servicios.	Documentar la información e implementar un SGC
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:	X				
a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;	X				
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;	X				
c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;	X				
d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;	X				
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;	X				
f) 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;	X				
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;	X				
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	X				

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	4				
La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	X			La empresa posee métodos para identificación y trazabilidad de sus servicios	Documentar la información e implementar un SGC
La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	X				
La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	X				
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS.			X		
La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.			X		
Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.			X		
8.5.4 PRESERVACIÓN	4				
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	X			La empresa realiza controles para la preservación y prestación de sus servicios	Documentar la información e implementar un SGC
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	4				

La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	X			La empresa realiza la verificación de la entrega de sus servicios	implementar un SGC
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:	X				
a) los requisitos legales y reglamentarios;	X				
b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;	X				
c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;	X				
d) los requisitos del cliente;	X				
e) la retroalimentación del cliente.	X				
8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS			X		
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.			X		
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			X		
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	4				

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	X			La empresa cumple con los requisitos para la liberación de sus servicios	Implementar un SGC.
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	X				
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:					
a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;	X				
b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	X				
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	4				
8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	X			La empresa realiza controles en pro de la satisfacción de sus partes interesadas, pero no acorde al SGC	Documentar la información e implementar un SGC
La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar 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.	X				
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:	X				
a) corrección;	X				

b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;	X				
c) información al cliente;	X				
d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	X				
Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	X				
8.7.2 LA ORGANIZACIÓN DEBE CONSERVAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE:		0			
a) describa la no conformidad;		X		La empresa conserva alguna información documentada de forma física pero no conforme a un SCG	Organizar la información e implementar un SGC
b) describa las acciones tomadas;		X			
c) describa todas las concesiones obtenidas;		X			
d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		X			
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÈ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación		0			
9.1.1 Generalidades La organización debe determinar:		X		La empresa realiza seguimiento y medición de sus procesos pero no en función de un SGC, por cuanto no posee registros documentales.	Diseñar el Procedimiento de Auditoria Interna e implementar un SGC
a) qué necesita seguimiento y medición;		X			
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;		X			

c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;		X			
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		X			
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X			
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		X			
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	3				
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	X			La empresa realiza de forma empírica acciones para la satisfacción de sus clientes , pero no acorde a la normatividad	Documentar la información e implementar un SGC
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		0			
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		X			
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:		X			
a) la conformidad de los productos y servicios;		X			
b) el grado de satisfacción del cliente;		X			
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X			
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		X			
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		X			
f) el desempeño de los proveedores externos;		X			

g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.		X			
9.2 AUDITORÍA INTERNA		0			
9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:		X		La empresa no cuenta con un SGC, por consiguiente no realiza auditorías.	Realizar auditorías Internas e implementar un SGC
a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad; 2) los requisitos de esta Norma Internacional;		X			
b) se implementa y mantiene eficazmente.		X			
9.2.2 LA ORGANIZACIÓN DEBE:		0			
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;		X		La empresa no realiza auditorías	Realizar un Plan de auditoría e implementar un SGC
b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;		X			
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;		X			
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;		X			
e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;		X			

f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.		X			
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		0			
9.3.1 GENERALIDADES					
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.		X		La empresa no posee un sistema de gestión de la calidad	Documentar la información e implementar un SGC
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	3				
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:		X		Le empresa realiza la revisión por la dirección de entradas pero no acorde a un SGC	Documentar la información e implementar un SGC
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;		X			
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:		X			
1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;		X			
2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;		X			
3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;	X				
4) las no conformidades y acciones correctivas;		X			
5) los resultados de seguimiento y medición;		X			
6) los resultados de las auditorías;		X			
7) el desempeño de los proveedores externos;	X				
d) la adecuación de los recursos;	X				

e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);	X				
f) las oportunidades de mejora	X				
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	4				
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:	X			La empresa lleva a cabo las salidas de la revisión por la Dirección, pero sin un SGC	Documentar la información e implementar un SGC
a) las oportunidades de mejora;	X				
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;		X			
c) las necesidades de recursos.	X				
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		X			
10 MEJORA	CUMPLE (1-5)	NO CUMPLE (0)	NO APLICA (-)	¿QUÉ TIENE?	¿QUE LE FALTA?
10.1 Generalidades	4				
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	X			La empresa estipula y selecciona acciones de mejora, pero no posee documentos de soporte	Diseñar y ejecutar el Plan de Mejora
Éstas deben incluir:					
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;	X			La empresa Implementa acciones de mejora para cumplir los requisitos de los clientes considerando sus necesidades y expectativas futuras pero no posee documentación que soporte el cumplimiento.	Diseñar y ejecutar el Plan de Mejora

b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;	X			Corrige, previene y reduce los efectos no deseados , pero no posee documentación que soporte el cumplimiento.	-Procedimiento de manejo producto no conforme. - Formato de registro y control de acciones no conformes.
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X		No posee un sistema de gestión de calidad	Diseñar e implementar el SGC
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.	4				
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:					
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;	X			La empresa toma acciones ante una no conformidad pero no posee documentación que soporte el cumplimiento	Procedimiento de acción producto no conforme. Formato de registro y control de acción no conforme.
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:	X			Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de no conformidad, pero no figura documentación que soporte el cumplimiento .	Formato evaluación de acciones de mejora para eliminar causas de no conformidad.
1) la revisión y el análisis de la no conformidad;	X			Realiza la revisión y análisis de una no conformidad, pero figura documentación que soporte el cumplimiento.	Formato de revisión y análisis de la no conformidad.
2) la determinación de las causas de la no conformidad;	X			Determinan las causas de las no conformidades	Procedimiento de acción producto no conforme.
3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;		X		Se realiza el estudio para determinar si existen no conformidades similares, pero no posee documentación y/o	Diseñar e implementar el Procedimiento de acción producto no conforme.

				registro que soporte el cumplimiento	
c) implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;	X			Se desarrollan acciones de mejora y se revisa la eficacia de la acción correctiva , pero no cuenta con la documentación de soporte.	Diseñar e implementar el Plan de mejora
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;	X			Se realiza revisión de la eficacia de la acción correctiva , pero no posee documentación que soporte el cumplimiento	Diseñar el Plan de Mejora, el formato de seguimiento de acciones correctivas.
e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y		X			Diseñar e implementar el Plan de mejora
f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas		X			Establecer el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
10.2.2 LA ORGANIZACIÓN DEBE CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA COMO EVIDENCIA DE:		0			
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;		X		No cuenta con la documentación de Información de no conformidades	-Registro digital y físico de la información referente a las no conformidades.
b) los resultados de cualquier acción correctiva.		X		No cuenta con la documentación de Información de acciones correctivas	-Registro digital y físico de la información referente a los resultados de manejo y seguimiento de las acciones correctivas.
10.3 MEJORA CONTINUA		0			
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X		No cuenta con un sistema de gestión de calidad definido, aunque implementa acciones	Plan de mejora

				para mejora del servicio y satisfacción de los usuarios	
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.	X			Realiza análisis y revisión de los productos no conformes y aplica análisis de resultados a las acciones no conformes, pero no cuenta con la documentación requerida.	Procedimiento de productos no conformes, formato de registro de control de acciones correctivas, formato de control de seguimiento de acciones correctivas

Apéndice B. Formato Caracterización de Procesos de Planeación Estratégica

Tabla 6. Formato caracterización de procesos de planeación estratégica

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			CÓDIGO: PE-PRO001	
				VERSIÓN: 1	
				FECHA:	
				PÁG:	
NOOMBRE DEL PROCESO					
OBJETIVO					
ALCANCE					
RESPONSABLE DEL PROCESO					
PROVEEDORES		ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
DOCUMENTOS	REGISTRO	PARAMETROS (CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN)	INDICADORES	REQUISITOS	
RECURSOS					
HUMANOS	TECNOLOGICOS	INFRAESTRUCTURA	OTROS		
CONTROL DE ACTUALIZACIONES					
VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS	ELABORÒ	REVISÒ	APROBÒ
			NOMBRE: CARGO:	NOMBRE: CARGO:	NOMBRE: CARGO:

Apéndice C. Descripción de Procedimientos

Tabla 7. Descripción de procedimientos

	PROCEDIMIENTO _____			CÓDIGO:	
				VERSIÓN:	
				FECHA:	
				PÁG:	
NOOMBRE DEL PROCESO					
OBJETIVO					
ALCANCE					
RESPONSABLES					
DEFINICIONES					
CONTENIDO					
RESPONSABLE	DIAGRAMA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS		
CONTROL DE ACTUALIZACIONES					
VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS	ELABORÒ	REVISÒ	APROBÒ
			NOMBRE: CARGO:	NOMBRE: CARGO:	NOMBRE: CARGO:

Apéndice D. Formato Descripción de Cargo

Tabla 8. Descripción del cargo.

	DOCUMENTO GENERAL	CÓDIGO: GH- FOR001
		VERSIÓN: 1
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO	FECHA:
		PÁG:
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL PUESTO		
ÁREA DE TRABAJO		
JEFE DIRECTO		

MISIÓN DEL CARGO:

--

FUNCIÓNES PRINCIPALES DEL CARGO:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES/ ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS

REQUISITOS DEL CARGO:

ESTUDIOS REALIZADOS:	EXPERIENCIA:
FORMACIÓN ESPECÍFICA:	
HABILIDADES Y DESTREZAS:	

Vo Bo Representante Legal

Apéndice E. Encuesta Satisfacción De Usuarios

Tabla 9. Encuesta de satisfacción de los usuarios.

	DOCUMENTO GENERAL	CÓDIGO: AU-FOR001
		VERSIÓN: 1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS	FECHA:
		PÁG.: 1/1

Fecha: _____

Objetivo de la encuesta: La presente encuesta busca medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios, con relación a la calidad de los servicios que presta la empresa de servicios públicos de agua ADAMIUAIN.

Estructura de la encuesta: La encuesta está conformada por 10 preguntas, cada una de estas con 4 opciones de respuesta discriminadas de la siguiente manera: Deficiente, Regular, Bueno, Excelente; Marque con una **X** la opción que se ajuste al criterio de calidad del servicio entregado por la empresa.

ITEM	DENOMINACIÓN	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
1	Exactitud en el cobro del consumo del agua potable.				
2	Calidad del agua potable				
3	Presión del agua potable				
4	Frecuencia y continuidad del servicio de agua potable.				
5	Atención a inquietudes y/o necesidades (Oficina principal)				
6	Servicio de Recolección de aseo				
7	Solución a problemas y/o reclamos.				
8	Estado del Medidor				
9	Información temprana de suspensión del servicio por mantenimientos, daños entre otros.				
10	Mantenimiento y Mejora del Servicio				

Apéndice F. Formato Registro De Lista De Documentos

Tabla 10. Formato de lista de documentos.

	REGISTRO	CÓDIGO: GD-FOR001
		VERSIÓN: 1
	FORMATO REGISTRO DE LISTA DE DOCUMENTOS	FECHA:
		PÁG:

ITEM	CLASIFICACIÓN	DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Apéndice G. Formato Informe De Auditoria.

Tabla 11. Formato informe de auditoría

	REGISTRO	CÓDIGO: MC-FOR001
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 1
		FECHA:
		PÁG.:

IDENTIFICACIÓN	
FECHA DE LA AUDITORÍA	
NOMBRE DEL AUDITOR	
PROCESO AUDITADO	

PLAN DE AUDITORIA

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Apéndice H. Formato Control de Documentos Revisados en Auditoría Interna.

Tabla 12. Formato de control de documentos revisados en auditoría

	REGISTRO	CÓDIGO: MC-FOR002
	CONTROL DE DOCUMENTOS REVISADOS EN AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 1
		FECHA:
		PÁG.:

ITEM	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2015	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

Apéndice I. Formato Control de Acciones Correctiva.

Tabla 13. Formato de control de acciones correctivas.

	REGISTRO		CÓDIGO: MC-FOR003
			VERSIÓN: 1
	FORMATO CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS		FECHA:
			PÁG.:

ITEM	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	CAUSA DEL PROBLEMA	ACCIONES CORRECTIVAS	SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

Apéndice L. Formato Muestras de Cloro Libre Residual

Tabla 16. Formato Muestras De Cloro Libre Residual.

	INDICADOR DE CONTROL	CÓDIGO: IND-ADM- 001
	FORMATO MUESTRAS DE CLORO LIBRE RESIDUAL	VERSIÓN: 1
		FECHA:
		PÁG.:

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Nombre del indicador	
Tipo de indicador	
Área de aplicación	
Unidad de medida	
Frecuencia	
Responsable	
Fecha:	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Formula	
Interpretación del resultado del indicador	
Valor aceptable por el indicador	

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Cantidad de muestra dentro del rango	Cantidad de muestras analizadas	Porcentaje del indicador	Descripción del resultado

OBSERVACIONES:

Apéndice M. Formato Medidor de Satisfacción de Usuarios.

Tabla 17. Formato Medidor de Satisfacción De usuarios.

	INDICADOR DE CONTROL	CÓDIGO: IND-GER- 009
		VERSIÓN: 1
	FORMATO MEDIDOR DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	FECHA:
		PÁG.:

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Nombre del indicador	
Tipo de indicador	
Área de aplicación	
Unidad de medida	
Frecuencia	
Responsable	
Fecha:	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Formula	
Interpretación del resultado del indicador	
Valor aceptable por el indicador	

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Puntaje Obtenido	Puntaje Total	Porcentaje del indicador	Descripción del resultado

OBSERVACIONES:

Apéndice N. Formato Muestras de Turbiedad

Tabla 18. Formato Muestras De Turbiedad.

	INDICADOR DE CONTROL	CÓDIGO: IND-ADM- 002
	FORMATO MUESTRAS DE TURBIEDAD	VERSIÓN: 1
		FECHA: 15/10/2022
		PÁG.: 1/15

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR:	
TIPO DE INDICADOR:	
ÁREA DE APLICACIÓN:	
UNIDAD DE MEDIDA:	
FRECUENCIA :	
RESPONSABLE:	
FECHA:	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
FORMULA	
INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR	
VALOR ACEPTABLE POR EL INDICADOR	

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
PERIODO	CANTIDAD DE MUESTRAS DENTRO DEL RANGO	CANTIDAD DE MUESTRAS ANALIZADAS	PORCENTAJE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO

OBSERVACIONES:

Apéndice Ñ. Formato Muestras de Ausencia de Coliformes Totales.

Tabla 19. Formato Muestras De Ausencia De Coliformes Totales.

	INDICADOR DE CONTROL	CÓDIGO: IND-ADM- 003
	FORMATO MUESTRAS DE AUSENCIA DE COLIFORMES TOTALES	VERSIÓN: 1
		FECHA:
		PÁG.:

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR:	
TIPO DE INDICADOR:	
ÁREA DE APLICACIÓN:	
UNIDAD DE MEDIDA:	
FRECUENCIA :	
RESPONSABLE:	
FECHA:	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
FORMULA	
INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR	
VALOR ACEPTABLE POR EL INDICADOR	

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
PERIODO	CANTIDAD DE MUESTRAS DENTRO DEL RANGO	CANTIDAD DE MUESTRAS ANALIZADAS	PORCENTAJE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO

OBSERVACIONES:

Apéndice O. Formato Muestras de Ausencia de Escherichia Coli.

Tabla 20. Formato Muestras De Ausencia De Escherichia Coli.

	INDICADOR DE CONTROL	CÓDIGO: IND-ADM- 004
		VERSIÓN: 1
	FORMATO MUESTRAS DE AUSENCIA DE ESCHERICHIA COLI	FECHA:
		PÁG.:

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	
TIPO DE INDICADOR	
ÁREA DE APLICACIÓN	
UNIDAD DE MEDIDA	
FRECUENCIA	
RESPONSABLE	
FECHA:	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
FORMULA	
INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR	
VALOR ACEPTABLE POR EL INDICADOR	

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
PERIODO	CANTIDAD DE MUESTRAS DENTRO DEL RANGO	CANTIDAD DE MUESTRAS ANALIZADAS	PORCENTAJE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO

OBSERVACIONES:

Apéndice P. Formato Muestras Presión del Servicio de Agua Potable.

Tabla 21. Formato Muestras Presión Del Servicio De Agua Potable.

	INDICADOR DE CONTROL	CÓDIGO: IND-ADM- 004
	FORMATO PRESIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	VERSIÓN: 1
		FECHA:
		PÁG.:

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	
TIPO DE INDICADOR	
ÁREA DE APLICACIÓN	
UNIDAD DE MEDIDA	
FRECUENCIA	
RESPONSABLE	
FECHA:	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
FORMULA	
INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR	
VALOR ACEPTABLE POR EL INDICADOR	

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
PERIODO	NÚMERO DE GRIFOS CON PRESIÓN DENTRO DEL RANGO	NÚMERO TOTAL DE GRIFOS ANALIZADOS	PORCENTAJE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO

OBSERVACIONES:

--

Apéndice Q. Formato Revisión Estado de Grifos.

Tabla 22. Formato Revisión Estado De Grifos.

	INDICADOR DE CONTROL	CÓDIGO: IND-ADM- 004
	FORMATO REVISIÓN ESTADO DE GRIFOS	VERSIÓN: 1
		FECHA:
		PÁG:

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	
TIPO DE INDICADOR	
ÁREA DE APLICACIÓN	
UNIDAD DE MEDIDA	
FRECUENCIA	
RESPONSABLE	
FECHA:	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR	
VALOR ACEPTABLE POR EL INDICADOR	

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
PERIODO	NÚMERO DE GRIFOS FUNCIONANDO EN ÓPTIMAS CONDICIONES	NÚMERO TOTAL DE GRIFOS ANALIZADOS	PORCENTAJE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO

OBSERVACIONES:

Apéndice R. Formato Control De Quejas y/o Reclamos.

Tabla 23. Formato Control De Quejas Y/O Reclamos

	INDICADOR DE CONTROL	CÓDIGO: IND-ADM- 009
	FORMATO CONTROL DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	VERSIÓN: 1
		FECHA:
		PÁG.:

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR:	
TIPO DE INDICADOR:	
ÁREA DE APLICACIÓN:	
UNIDAD DE MEDIDA:	
FRECUENCIA :	
RESPONSABLE:	
FECHA:	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
FORMULA	
INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR	
VALOR ACEPTABLE POR EL INDICADOR	

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
PERIODO	NÚMERO DE RECLAMOS Y/O QUEJAS SOLUCIONADOS AL MES	NÚMERO TOTAL DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	PORCENTAJE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO

OBSERVACIONES:

Apéndice S. Formato Control de Arranques de agua Potable.

Tabla 24. Formato Control de Arranques de agua Potable

	INDICADOR DE CONTROL	CÓDIGO:
	ARRANQUES DE AGUA POTABLE	VERSIÓN: 1
		FECHA:
		PÁG:

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	
TIPO DE INDICADOR	
ÁREA DE APLICACIÓN	
UNIDAD DE MEDIDA	
FRECUENCIA	
RESPONSABLE	
FECHA:	

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
PERIODO	CANTIDAD DE ARRANQUE AP ACTUAL	CANTIDAD DE ARRANQUE AP PERIODO ANTERIOR	PORCENTAJE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO

OBSERVACIONES:

Apéndice V. Formato Petición, Queja o Reclamo.

Tabla 27. Formato Petición, Queja o Reclamo.

	FORMATO PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO	CÓDIGO: AU-FOR001
		VERSIÓN: 001
		FECHA:

NOMBRE: _____

EMPRESA: _____

PETICIÓN _____	QUEJA _____	RECLAMO _____	
DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA Y/O RECLAMO			
MEDIO DE RECEPCÓN			
CORREO _____	FISICO _____	VERBAL _____	TELEFONO _____

FECHA DE RECEPCÓN.

FECHA DE RESPUESTA:

NOMBRE DE QUIEN RECIBE:

Apéndice W. Formato Evaluación de Desempeño Laboral.

Tabla 28. Formato Evaluación de Desempeño Laboral.

	FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL DEL TRABAJADOR	CÓDIGO: GH- FOR002
		VERSIÓN: 001
		FECHA:

FECHA _____

DATOS DEL EVALUADO:	
NOMBRE:	CARGO:
DATOS DEL EVALUADOR:	
NOMBRE:	CARGO:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR					
CONOCIMIENTOS ASOCIADOS AL CARGO: Habilidades y destrezas necesarias para desempeñar el cargo					
El trabajador entiende, responde y ejecuta las funciones y responsabilidades acorde a las exigencias de su cargo.	1	2	3	4	5
El trabajador posee los conocimientos y habilidades que requiere el cargo					

PRODUCTIVIDAD : Cumplimiento de los objetivos trazados en el desempeño de sus funciones					
El trabajador logra realizar a cabalidad las actividades propias de sus funciones.	1	2	3	4	5
El trabajador alcanza las metas y/o objetivos acorde al estándar de productividad					

RELACIONES INTERPERSONALES: Capacidad para interactuar y generar un ambiente laboral con cordialidad y respeto.					
El trabajador genera y mantiene una comunicación respetuosa hacia sus compañeros, superiores y usuarios.	1	2	3	4	5
El trabajador se preocupa por mantener el buen clima laboral.					

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL EVALUADO

FIRMA DEL EVALUADOR

Apéndice X. Formato Plan de Auditoría.

Tabla 29. Formato Plan de Auditoría.

	FORMATO PLAN DE AUDITORIA	CÓDIGO: MC-FOR00
		VERSIÓN: 001
		FECHA:

FECHA DE AUDITORIA:	
OBJETIVO:	
ALCANCE:	
METODOLOGIA:	
EQUIPO AUDITOR:	
AUDITOR:	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA LA AUDIRIA	
REUNIÓN DE APERTURA	
REUNIÓN DE CIERRE	

ENTREVISTA/ RENUIÓN				
FECHA	HORA	AREA Y/O PROCESO A AUDITAR	NOMBRE DEL AUDITADO	CARGO

FIRMA DEL AUDITOR: _____

Apéndice Y. Formato Plan de Mejora.

Tabla 30. Formato Plan de Mejora.

		FORMATO PLAN DE MEJORA			CÓDIGO: MC-FOR00
					VERSIÓN: 00
		FECHA:			
DOCUMENTOS GENERALES					
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA	
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
LIDERAZGO					
PLANIFICACIÓN					
SOPORTE					
OPERACIÓN					
EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO					
MEJORA					

