

Evaluación Inicial De Cumplimiento De La Norma Iso 9001 -2015 A La Empresa Civil

Control S.A.S

Adriana Rangel Arteaga

Liliana Juvinao Ospina

Yeimy Beltrán Peña

Lina Medina Laguna

Astrid Jácome Rodríguez

Especialización Gerencia de la Calidad

Facultad de Administración Universidad Católica de Manizales

Manizales, Caldas

2019

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Planteamiento del problema.....	3
3. Antecedentes	4
4. Justificación	4
5. Objetivos.....	5
5.1. Objetivo general.....	5
5.2. Objetivo específico	5
6. Impacto social	5
7. Referentes teóricos.....	6
7.1. La Norma ISO 9001 en el sector de la construcción	7
7.2. Requisitos de la norma ISO aplicables	7
7.3. Principios de Gestión de la Calidad.....	9
8. Diseño metodológico	10
9. Técnicas de levantamiento de información.....	11
10. Indicadores de sostenibilidad.....	12
11. Conclusiones.....	12
Referencias.....	14
Tablas	16

1. Introducción

Civil Control S.A.S es una organización ubicada en la ciudad de Villavicencio - Meta, que cuenta con siete (7) años de experiencia en el mercado, ofrece servicios de laboratorio de suelos, concretos y pavimentos, además servicios de ingeniería en obras civiles. La organización considera pertinente iniciar el camino para implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo los parámetros de la Norma ISO 9001:2015, con el fin de mejorar los procesos en pro de la calidad, generando confianza y volviendo este aspecto una ventaja competitiva a la hora de presentarse e incursionar en nuevos proyectos. El siguiente trabajo se centrará en la evaluación inicial y estado actual de la norma en mención, con el fin de evidenciar el grado de cumplimiento de dichos criterios a la luz de la norma de gestión de calidad y plantear los ajustes internos y externos que se requieran para el mejoramiento de los procesos en la organización.

2. Planteamiento del problema

Civilcontrol SAS. es una organización fuerte en el sector de la construcción realizando servicios de control de calidad e ingeniería, actualmente la empresa no tiene implementado un sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos que se tienen establecidos en la norma ISO 9001; por tal motivo se brinda apoyo a la organización en este proceso, identificando cómo se encuentra actualmente por medio de una evaluación inicial, donde se evidencie el nivel de cumplimiento o no cumplimiento de los criterios para lograr la ejecución correcta de un sistema de gestión de calidad.

3. Antecedentes

Civil Control S.A.S es una organización con proyecciones y miras a la implementación de la Norma ISO 9001-2015, teniendo en cuenta también, la tendencia a la cual se inclina el mercado, siendo cada vez mayores los parámetros y requisitos establecidos que se necesitan para el cumplimiento de los niveles y estándares de exigencia para la certificación y cumplimiento de la calidad, los cuales se deben trabajar para obtener un posicionamiento con un alto grado de efectividad y eficacia en la organización.

Civilcontrol S.A.S, es la empresa escogida para realizar una evaluación y/o revisión del estado actual frente a los requisitos de la norma, de acuerdo a esta necesidad de la organización se toma como primera opción direccionar el enfoque de la investigación hacia la implementación de la norma ISO 9001, sin embargo a medida que se fue desarrollando dicha investigación se analiza y concluye, que la organización debe obtener como primer paso un análisis, etapa inicial de una implementación y tal vez, la más importante donde se permite detectar factores que influyen en la formulación de estrategias, evaluar la posición en la que actualmente se encuentra, para así mismo fortalecer su estructura, establecer prioridades y necesidades. De acuerdo a esta evaluación se logran plantear estrategias y objetivos, que aseguran el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma de referencia.

4. Justificación

Como acción inicial se identifican los requisitos de la norma sobre los cuales se debe realizar la evaluación diagnóstica, tomando como referencia la norma ISO 9001:2015 desde el capítulo 4 que habla del contexto de la organización finalizando en el capítulo 10 con el plan de mejora.

Una vez identificados los requerimientos pertinentes se evalúa, el nivel de cumplimiento actual que tiene la organización respecto a los criterios de certificación, y así

obtener posibles hallazgos, condiciones reales y propuestas de mejoramiento o ajustes internos y externos que surjan luego de la inspección de campo.

El posicionamiento y nivel competitivo, son razones adicionales por las que cada etapa de los procesos y su adecuada optimización, deben cumplir con los requerimientos del SGC, el alcance del proyecto será a corto plazo, como resultado se espera únicamente conocer el escenario actual de la organización.

5. Objetivos

5.1. Objetivo general

Determinar mediante una evaluación inicial el grado de cumplimiento de la organización Civil Control S.A.S frente a los requisitos del estándar ISO 9001-2015.

5.2. Objetivo específico

Identificar los requisitos para la implementación de la Norma ISO 9001-2015.

Evaluar el comportamiento organizacional a la luz de los requisitos de la norma.

Plantear los ajustes internos y externos necesarios para lograr el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

6. Impacto social

La empresa Civilcontrol S.A.S, es una Organización legalmente constituida y activa en el mercado laboral de la construcción, tiene como necesidad potenciar dicho mercado, teniendo en cuenta que éste, se hace cada vez más competitivo y requiere una puesta en marcha de certificaciones y exigencias que avalen sus buenas prácticas y servicios de calidad, tiene muy presente que por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad con enfoque al cliente y basado en la Norma ISO 9001-2015 se ofrece un mejor

servicio, logrando cumplir todos los requisitos establecidos y así integrar e impulsar el desarrollo comercial, dando así una mayor confiabilidad, resultados garantizados y optimización de los procesos. Uno de los primeros pasos a seguir es el la evaluación y revisión que permita identificar la posición en la que se encuentra con referencia al cumplimiento de los requisitos de la norma.

Generando nueva cultura organizacional que claramente crea grandes expectativas positivas y/o negativas dentro de sus colaboradores, las cuales deben ser dirigidas al cumplimiento de los estándares a la luz de la Norma siendo aplicable tanto en el sector social, ambiental y de seguridad.

7. Referentes teóricos

Al realizar la evaluación diagnóstica referente a los requerimiento de la Norma de calidad a la empresa Civil control S.A.S, se busca identificar la situación actual frente al cumplimiento de los requisitos y plantear a la organización estrategias que encaucen el sistema de gestión hacia el logro de los objetivos proyectados; Esta herramienta puede ser utilizada para desarrollar la primera etapa del ciclo de mejoramiento continuo, es decir el PLANEAR.

Como referente se toma la Norma Iso 9001-2015 y los requisitos específicos a su aplicación respecto al sistema de gestión de la calidad desde el capítulo 4. Contexto de la organización hasta el capítulo 10. Mejora, la información que resulta de la revisión se analiza según las causales de cumplimiento o incumplimiento de dicha norma.

Para la orientación sobre la intención de los requisitos se usa como referencia la norma ISO 9002 - 2016 Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001-2015, donde se encuentra posibles pasos que una organización puede tomar para cumplir los requisitos.

Con el fin de obtener herramientas para generar el procedimiento encaminado a verificar el cumplimiento de los requisitos basados en el el referencial ISO, se toma como apoyo el libro Evaluación Integral de la Gestión Corporativa del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.

El aseguramiento de la calidad se centra en la prevención de defectos, y así garantizar un determinado nivel de calidad y esto es lo que busca organización con la implementación de la norma.

7.1. La Norma ISO 9001 en el sector de la construcción

- Existen varias razones por las que la norma ISO 9001 2015 serán una acreditación de gran importancia para las organizaciones del campo de la construcción.
- Estandarizar los servicios y la calidad del producto: En el momento en que se implemente la norma ISO 9001 2015 se garantiza calidad permanente del producto, por medio de sus métodos y técnicas.
- Reducir los costos para el constructor: Al aplicar estrategias de mejora durante el proceso de suministro y de compra mediante la norma ISO establecidos, permiten disminuir los costos y maximizando los beneficios.
- Garantizar la mejora continua: La implementación de la norma ISO 9001 2015 asegura que los procesos de la organización mejoran diariamente, generando beneficio en la rentabilidad financiera.

7.2. Requisitos de la norma ISO aplicables

Los requisitos de la norma se identifican en los capítulos 4 a 10 y corresponden a los siguientes numerales:

- CAPITULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Indica las acciones que debe ejecutar la organización para lograr alcanzar el éxito en su SGC, por ende, debe conocer detalladamente; el contexto tanto interno como externo, las

necesidades y expectativas, definir y lograr un alcance, y por último tener implementada una gestión documental en cada uno de los procesos organizacionales.

- **CAPITULO 5 LIDERAZGO**

Hace referencia a la empatía que debe existir entre la alta Gerencia con el SGC de la organización, para toma de decisiones trascendentales, sin dejar a un lado la importancia de conservar una relación con el cliente y la existencia de políticas de calidad que vayan acorde con la organización.

- **CAPITULO 6 PLANIFICACIÓN**

Actividades que se realizan dentro de la planificación en toda organización, con el fin de garantizar el éxito del SGC, en ella se determinan riesgos, oportunidades, amenazas, debilidades y por supuesto acciones para realizar los planes de mejora.

- **CAPITULO 7 APOYO**

Enseña los requisitos para los recursos, los cuales son indispensables para la toma de decisiones tales como: información detallada en manuales, programas, estrategias, protocolos.

- **CAPITULO 8 OPERACIÓN**

Se refiere a los requisitos para la realización de productos y/o servicios, durante su planificación y control, para obtener un producto final.

- **CAPITULO 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Muestra las exigencias para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

- **CAPITULO 10 MEJORA**

Se refiere a los requisitos para la mejora, los cuales son de importancia para la implementación y realización de planes de mejoramiento.

Son ocho los principios de la Gestión de calidad, que se encuentran descritos en la Norma Iso 9001-2015, sus características influyen en cada uno de los procesos, por ende la alta Gerencia los utiliza para el mejoramiento continuo de su organización.

7.3. Principios de Gestión de la Calidad

Los requisitos de la norma se identifican en los capítulos 4 a 10 y corresponden a los siguientes numerales:

- **Enfoque al cliente:** La razón de ser de las compañías, son sus usuarios, clientes, pacientes, como se quieran denominar, debido a ello es que se debe trabajar constantemente en las necesidades y expectativas que nos dan a conocer.
- **Liderazgo:** los colaboradores denominados líderes, por crean un ambiente y lugar de trabajo agradable, en el cual los funcionarios logren involucrarse por completo en el lograr los objetivos trazados por la compañía.
- **Participación del personal:** Los colaboradores desde cualquier punto de vista, son de gran valor en una organización, por ende, cuando realizan sus actividades con sentido de pertenencia, facilitan que sus habilidades sean usadas a favor de la organización.
- **Enfoque basado en Procesos:** Significa un resultado satisfactorio sin embargo se puede obtener aún más eficiente, cuando las actividades y los recursos se relacionan en un solo proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Se basa en conocer, analizar y gestionar los procesos que se encuentran interconectados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia, para lograr el cumplimiento de los objetivos trazados.
- **Mejora continua:** La mejora continua del ejercicio, actividad de la compañía, se debe en trabajar permanentemente en el objetivo de la organización.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones que resultan eficaces se basan en el estudio de los datos y la información, por ende se de tener claro la relación causa - efecto y las evidentes consecuencias indeseables.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una compañía y sus proveedores y con el resto de partes interesadas son claramente interdependientes, sin

embargo, una relación asertiva entre sí, reflejaría beneficios en el incremento de su valor adquisitivo; Por esta razón Civil control S.A.S, asume la responsabilidad de evaluar el nivel de cumplimiento de la ISO 9001 -2015, con el propósito de brindar seguridad a las partes interesadas, brindar servicios y/o producto de bajo criterios de calidad, optimizando sus operaciones para el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

El resultado de esta actividad se pudo obtener gracias a la colaboración brindada por la organización mediante el suministro de información pertinente para el buen desarrollo de la evaluación y dicho resultado se trasmite a Civil Control por medio de un reporte, donde se plantean los ajustes internos y externos necesarios y es la empresa quien define la aplicación y alineación de los procesos a las recomendaciones sugeridas.

8. Diseño metodológico

De acuerdo a los objetivos trazados para el desarrollo del proyecto, se escogió el método deductivo e inductivo, los cuales son métodos científicos que facilitan la manera de relacionar las conclusiones generales, confrontando los hechos con la información recolectada para su registro pertinente y concluir de forma precisa ahondando sobre las causas que generen posibles soluciones.

Los instrumentos aplicados a la investigación fueron, el análisis de datos, lista de chequeo y entrevistas con los diferentes líderes de procesos y el gerente general de la organización.

Se identificaron los parámetros y requisitos aplicables de la Norma ISO 9001-2015 a los que debe adaptar la organización Civil Control S.A.S. Criterio inicial de evaluación Ver tabla 1.

En su primera parte, este documento presenta una lista de chequeo de acuerdo a los requisitos evaluables de la norma ISO 9001: 2015 siendo estos comprendidos de capítulos desde el capítulo 4 hasta el 10. Ver tabla 2.

Una vez realizada la evaluación, se presenta un resumen consolidado por capítulo, donde se suministra la información recolectada y se genera automáticamente un resultado de acuerdo a los datos obtenidos, donde se le darán una calificación que nos permita obtener la información de manera medible.

Para el diligenciamiento y evaluación se contemplan los siguientes criterios de calificación y/o asignación de valor:

- **CUMPLE:** La organización está alineada con el numeral de la norma, no presenta desviaciones en los requisitos evaluados, y tiene resultados eficaces de cumplimiento del requisito.
- **NO CUMPLE:** La organización no se encuentra estructurada de acuerdo a los criterios exigidos, no posee evidencias y/o resultados relacionados con el requisito y se encuentran desviaciones que no ha sido intervenidas con planes de acción eficientes y eficaces.

De acuerdo a la cantidad de numerales que satisface los procesos de la empresa se otorga un porcentaje de cumplimiento a cada capítulo, y esta medida finalmente indica en qué estado se encuentra la empresa respecto al cumplimiento de la Normatividad. Ver tabla 3.

La Muestra se llevó a cabo con el personal administrativo y operativo donde se les realizó una socialización de la Norma ISO 9001-2015 por supuesto resaltando detalladamente los capítulos 4 al 10 que hacen parte de la ISO ya mencionada, para obtener un SGC deben de contar con ellas, ya que son de obligatorio cumplimiento, en aras de que la extracción de la información fuera veraz y confiable, se realizó dentro de la organización, la cual se contó con aceptación por parte de los colaboradores, hubo comunicación asertiva.

9. Técnicas de levantamiento de información

Para identificar la situación actual de CIVIL CONTROL S.A fue necesario realizar el levantamiento de información a través de la técnica de Entrevista, debido a que permite tener

un diálogo con cada uno de los colaboradores, donde se logra aplicar varias preguntas, logrando obtener claridad de los conocimientos, y conocer qué adherencia tienen a los capítulos del 4 al 10 de la ISO 9001-2015.

La entrevista fue viable porque permitió que los encuestados tuvieran un espacio agradable, fue acordada mutuamente, se fijó la duración de las preguntas para no sentirla tan monótonas, se transmitió el verdadero objetivo de las preguntas, permitió un intercambio libre de información sin limitación alguna.

10. Indicadores de sostenibilidad

Se identifican indicadores de sostenibilidad para la organización. Ver tabla 4.

11. Conclusiones

Sobre la investigación y el diagnóstico realizado en Civil control S.A.S, se evidencia que la organización ha trabajado arduamente y de manera detallada, para dar cumplimiento a cada uno de los capítulos de la normatividad, por tanto se observa que los porcentajes de cumplimientos son bastante buenos y encaminan muy bien el desarrollo hacia la implementación, claro está el trabajo se debe incrementar y enfocar en áreas donde todavía el cumplimiento no es tan alto. Estos resultados fueron recibidos de una manera muy favorable y la recepción a las mejoras por realizar también, lo cual muestra el compromiso de la compañía por seguir buscando y avanzar prontamente con este proyecto que delimita su campo de acción en el mercado laboral.

La empresa cuenta con un cumplimiento del 80% en mejora por tanto todas las inquietudes y sugerencias dadas han mostrado resultados, así mismo el factor de inversión ha sido para ellos clave muy importante a la hora de evidenciar logros. Como segundo porcentaje relevante se encuentra operación, este capítulo evidencia el compromiso del personal frente a la temática

de implementación que para ellos es su meta clave, pues posteriormente la sostenibilidad del sistema cobra el mayor logro a futuro.

Con un valor superior al 78% del total, la el avance en la mayoría de los capítulos analizados ha sido de gran importancia, este valor es motivante para todos los implicados, ya que aunque evidencia un gran trabajo por hacer, muestra el resultado de una gran primer paso dado por cada integrante de la compañía.

Referencias

Mannagement Estratégico. Isabel del Val Pardo, Madrid 2005.

Manual de Autodiagnóstico Estratégico. Jose Maria Carrillo de Albornoz y Serna, Madrid 2005

Henry Mintzberg, Cuero Osorio J. Planeación Estratégica, Trabajo administrativo,

Universidad Nacional de Colombia Sede Palmira, 2007 Pag. 18 Tomado de:

<http://ceppia.com.co/Herramientas/PLANEACION-ESTRATEGICA/Conten-planeacion-estrategica-Henry-Mintzberg.pdf>.

Masaaki Imai. (1998). Kaizen la clave de la ventaja competitiva japonesa, México:

Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. México.

Rios, Ricardo Mauricio (2010). Evaluación integral de la gestión corporativa. Bogotá D.C.:

Icontec Internacional.

Salvio Martinez, Fernando. (2015). Manual para iniciarse en la calidad. Bogotá D.C.

Tablas

Tabla 1

Diagnóstico de evaluación SGC ISO 9001-2015

Capítulo	Criterio Cumple /No Cumple
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	123
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	456
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	789
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	123
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	456
5. LIDERAZGO	789
5.1 Liderazgo y compromiso	
5.2 Política	
5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización	
6. PLANIFICACIÓN	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.	
6.3 Planificación de los cambios.	
7. APOYO	
7.1 Recursos	
7.2 Competencia	
7.3 Toma de conciencia	
7.4 Comunicación	
7.5 Información documentada	
8. OPERACIÓN	
8.1 Planificación y control operacional.	
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	
8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios.	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	
8.5 Producción y provisión del servicio.	
8.6 Liberación de los productos y servicios	
8.7 Control de las salidas no conformes	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
9.1 Evaluación, medición, análisis y evaluación	
9.2 Auditoría interna.	
9.3 Revisión por la dirección.	
10. MEJORA	
10.1 Generalidades	
10.2 No conformidad y acción correctiva	
10.3 Mejora continua	

Nota: Fuente origen de información corresponde a ICONTEC

Tabla 2

Resultados de la gestión en calidad

Numeral de la Norma	% Obtenido De Implementación
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
5. LIDERAZGO	
6. PLANIFICACIÓN	
7. APOYO	
8. OPERACIÓN	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
10. MEJORA	
Total resultado implementación	
Calificación global en la Gestión de Calidad	

Nota: Fuente origen de información corresponde a ICONTEC

Tabla 3

Evaluación de los requisitos del sistema de gestión de calidad según NTC ISO 9001-2015

Numeral de la Norma	% De Cumplimiento	Obtención de Datos	Responsable del proceso y suministro de Información	Hallazgos	Ajustes Necesarios
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	61%	Matriz DOFA Civil Control SAS	ALTA GERENCIA	<p>4,1 Se tiene como única directriz considerada dentro de la visión la satisfacción del cliente, a largo plazo deben considerar una perspectiva social y financiera como estrategia.</p> <p>Dentro de la visión se considera ser una de las mejores empresas de laboratorio de la región, sin embargo se propone evaluar la construcción de un reto estratégico que se pueda cuantificar fácilmente, y con el cual se puedan establecer objetivos específicos</p> <p>No se visualizan los objetivos estratégicos proyectados y/o metas para lograr la estrategia competitiva, y el respectivo seguimiento a programas o proyectos para dar respuesta a esta necesidad.</p>	Se debe implementar un Sistema de Planeación Estratégica con directrices y objetivos claros
		MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	ALTA GERENCIA	4.2 Completar tabla de necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Completar la matriz de relacionamiento de partes interesadas

<p>DE CALIDAD DE CIVIL CONTROL S.A.S. Capítulo 1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>identificando los subgrupos con el fin de poder generar mecanismos de seguimiento más asertivos a cada grupo. Se recomienda proyectar un plan de trabajo de grupos de interés con el fin de realizar seguimiento, conocer la percepción, y generar estrategias relacionadas con los stackerholder.</p>
<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CIVILCONTROL S.A.S. Capítulo 1.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>ALTA GERENCIA 4,3 Complementar alcance</p> <p>Se debe complementar el alcance con los factores externos e internos, y los requisitos establecidos por las partes interesadas.</p>
<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CIVILCONTROL S.A.S.</p>	<p>ALTA GERENCIA 4.4 Los Recursos financieros no están establecidos</p> <p>Se debe establecer un plan de inversión para cada proceso, con el fin de proyectar la cantidad de dinero destinada a mejorar cada una de las líneas, y poder evaluar al terminar la</p>

			implementación la relación costo-beneficio de este tipo de metodologías.
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CIVILCONTROL S.A.S.	ALTA GERENCIA	Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;	Para cada uno de los procesos se deben tener identificados los cargos críticos.
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CIVILCONTROL S.A.S.	ALTA GERENCIA	No está establecida la metodología para abordar los riesgos y oportunidades	Se recomienda implementar una matriz de riesgos para valorar y establecer plan de contingencia.
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CIVILCONTROL S.A.S.	ALTA GERENCIA	La empresa está en constante revisión de los procesos de las actividades ejecutadas con el fin de actualizar en casos necesarios y mejorar el desarrollo de estos, sin embargo no se deja evidencia de esto	Esta actividad se debe realizar dentro de un marco apropiado como comités de gerencia, donde se deje evidencia del seguimiento, cumplimientos de indicadores, así como los cambios de mayor impacto o proyectos para el cumplimiento de metas.

5.LIDERA ZGO	80%	Verificación de la responsabilidad financiera en el presupuesto anual, relacionada con la implementación del SGC Capítulo 5.1 Liderazgo y compromiso.	ALTA GERENCIA	La Gerencia está consciente de la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad en la organización.	N.A
		Verificación de la implementación del Manual de políticas de calidad Capítulo 5.2 política de calidad	ALTA GERENCIA	La política de calidad está publicada para el conocimiento y divulgación de cada uno de sus colaboradores y partes interesadas, sin embargo no realizan estrategias internas para retroalimentarlas y no están incluidas en el temario en la evaluación de desempeño	Capítulo 5.2 política de calidad. Se debe establecer metodologías, estrategias relevantes para la socialización del manual de políticas de calidad tales como: Ajustar la evaluación de desempeño incluyendo las políticas, como temario. En las inducciones, re inducciones, grupos primarios, grupos focales, comités institucionales como punto varios, retroalimentar a los colaboradores el manual de política de Calidad.

6.PLANIFICACIÓN	56%	<p>Procesos de evaluación al personal/Hojas de vida/ Perfil de cargos. Capítulo 5.3 Roles responsabilidades y autoridades en la organización.</p>	ALTA GERENCIA	<p>La Gerencia cuenta con el personal idóneo y calificado para el cumplimiento de sus responsabilidades enfocadas en el cumplimiento de las normatividades legales y de calidad.</p>	N.A
		<p>Objetivos de calidad y planificación para lograrlos</p>		<p>6.1 No se identifican las acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 No se evidencia un documento donde se pueda revisar el respectivo seguimiento a los objetivos de calidad No se determinan recursos para lograr los objetivos</p>	<p>Se debe implementar una metodología igual o basada en COSO, AMFE, IRM, ISO 31000 y herramientas como la matriz de riesgos con el fin de identificar y valorar cada uno de los riesgos a nivel operativo, financiero y estratégico, a los que está expuesta la organización y desarrollar estrategias para minimizarlos.</p> <p>Establecer un cuadro de mando integral donde se relacionen objetivos, e indicadores por proceso. Se debe establecer financieramente los recursos asignados para cumplir con cada objetivo, e identificar los</p>

				responsables de gestionar y hacer cumplir las metas las cuales deben estar enmarcadas dentro de un cronograma con el cual se pueda realizar seguimiento. Se deben definir indicadores que respondan al objetivo y sean medibles.	
7. APOYO	90%	Hojas de vida/ Perfil de cargos/inspección visual infraestructura y equipos/Procedimientos y hojas de vida de equipos/Matriz de comunicaciónes/Registros documentales	RECURSOS HUMANOS JEFE DE LABORATORIO	<p>Se identifica la falta de apoyo por la gerencia en personal idóneo para llevar a cabo la implementación y ejecución del SGC. El personal para áreas administrativas y operativas cumple el rol de acuerdo a sus actividades de acuerdo a la revisión de perfiles de cargo, experiencia y certificaciones.</p> <p>Se evidencia los controles documentales (hojas de vida de equipos, estampillas de fecha de calibración, certificados de calibración) y almacenamiento adecuado de equipos de medición.</p> <p>Se identifica por medio de la revisión de matriz de comunicaciones como</p>	<p>La organización debe contemplar con el apoyo de la gerencia en la inversión de apoyo humano para el desarrollo e implementación adecuado de un SGC.</p> <p>Se debe continuar con la formación y capacitación del personal idóneo para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas (especificaciones técnicas, normatividad legal, requisitos de clientes).</p> <p>Continuar con los canales de comunicaciones internos (colaboradores) y externos (clientes, proveedores, comunidad), con</p>

				es el manejo interno y externo de acuerdo a cada uno de los procesos (misionales, operativos, administrativos).	el fin de garantizar la correcta distribución de la información.
				Se evidencia en la organización que aunque no presenta un SGC, se ha generado información documentada para el control de sus procesos y trazabilidad de los servicios entregados (informes de laboratorio, procedimientos, instructivos, registros de entrada y salida de materiales, cotizaciones, etc).	Continuar con los registros documentales para identificar la trazabilidad de cada uno de los procesos ejecutados por la organización.
8. OPERACIÓN	99%	CIVCTL-LAB-FOR-001 CIVCTL-LAB-FOR-002 CIVCTL-LAB-FOR-003 CIVCTL-LAB-FOR-004 CIVCTL-LAB-FOR-005 CIVCTL-LAB-FOR-006 CIVCTL-LAB-FOR-007 CIVCTL-LAB-FOR-008	JEFES DE ÁREA Y GERENCIA DE LA ORGANIZACIÓN JEFES DE ÁREA Y GERENCIA DE LA	8.1 Se determinó, el mantenimiento y la conservación de la información documentada 8.2.1 a. En la comunicación con los clientes se observa que se proporciona la información relativa a los productos y servicios. 8.2.3 La organización revisa los resultados de requisitos para los productos y servicios. 8.2.4 La organización se asegura de documentar los cambios en los	El requisito de comunicación con el cliente debe arrojar respuestas más eficientes y eficaces, acortar el tiempo de respuesta al cliente.

CIVCTL- LAB-FOR- 009	ORGANIZA CIÓN	requisitos de productos y servicios..
CIVCTL- LAB-FOR- 010		Para dar al cumplimiento de Planificación del diseño y desarrollo
CIVCTL- LAB-FOR- 011		8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5,8.3.6
CIVCTL- LAB-FOR- 012		8.4 En el Control de los procesos, productos, y servicios suministrados
CIVCTL- LAB-FOR- 013		externamente la organización
CIVCTL- LAB-FOR- 014		documenta los servicios prestados a
CIVCTL- LAB-FOR- 015		externos y/o proveedores.
ENCUESTA DE SATISFACC IÓN AL CLIENTE CVCTL- GCCC- FOR.002		Para el numeral 8.5.2 Identificación y trazabilidad se observó que toda la información es documentada y se cuenta con todo lo necesario para permitir la trazabilidad.
Verificación de planes de acción CVCTL- AGC- FOR.004		8.5.3 Este numeral se cumple de acuerdo al manual comercial donde se documenta todo lo perteneciente a los clientes o proveedores externos
Verificación de actas de las reuniones y comités por la dirección. CVCTL- GER- FOR.003		8.5.6 Para dar cumplimento al Control de los cambios, la organización se asegura que sólo sean aprobados por la gerencia.
Revisión de informes de		

indicadores de NC, Revisión de planes de acción. CVCTL-AGC-FOR.004	La liberación de los productos y servicios con evidencia de conformidad , trazabilidad de quienes han autorizado liberación, se observó por completo el cumplimiento del numeral 8.6
INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTO O CVCTL-AGC-INS-.001	8.7 Este numeral se encuentra documentado y con descripción de cada una de las No conformidades existentes.
REVISIÓN DE ENTRADAS Y SALIDAS EN LOS PROCESOS	
CVCTL-AGC-CDP-.001 CIVCTL-LAB-INS-001- 007	
Control de servicios externos CIVCTL - GCC - FOR-001 CIVCTL-GCC-FOR-003	
LISTADO DE DOCUMENT	

		OS Y REGISTRO CVCTL- AGC- FOR-.001			
		GESTIÓN COMERCIA L CIVCTL- GCC- PRC.001			
		CONTROL DE CAMBIOS CIVCTL – GER – FOR - 003			
9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	82%	Seguimiento , medición y análisis, (actas de seguimiento)/ Procesos de evaluación al personal/ indicadores de gestión/ Actas de reuniones periódicas/ programas de auditorías/	JEFES DE ÁREA, ASESORES Y GERENCIA DE LA ORGANIZACIÓN	Se identifica que la alta gerencia efectúa y evalúa seguimiento a su proceso por medio de indicadores de gestión, estableciendo métodos y análisis cualitativos y cuantitativos, procedimientos dependiendo los resultados de dicho seguimiento. En el proceso de auditorías se identifica la gestión de recursos humanos y financieros por parte de la alta dirección	
10.MEJORA	80%	Normatividad legal vigente/Encuestas de satisfacción de clientes/	JEFES DE ÁREA, ASESORES Y GERENCIA DE LA ORGANIZACIÓN	Se observa que la organización se encuentra en actualización constante según nos muestra sus normativas legales y el grado de satisfacción del cliente que presentan en las entregas de su servicio	No se encuentran auditorías internas programadas de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se recomienda realizar constante seguimiento a sus procesos para el

logro de resultados satisfactorios y la mejora continua para sus clientes, y registrar de manera adecuada toda la información y generar indicadores de seguimiento para verificación de la gestión y proceso de mejora

Nota: Fuente origen de información corresponde a ICONTEC

Tabla 4

Indicadores de sostenibilidad

Objetivos	Actividades	Cronograma Tiempo De Ejecución (Mes)	Responsables Del Proceso	Indicador
Identificar los requisitos para la implementación de la Norma ISO 9001-2015.	Elaborar la herramienta para realizar diagnóstico: Lista de chequeo con requisitos de la Norma	1 MES	CONSULTORES SISTEMAS INTEGRADOS	
Evaluar el comportamiento organizacional a la luz de los requisitos de la norma.	Realizar auditoría mediante la herramienta planteada	1 MES	CONSULTORES SISTEMAS INTEGRADOS	

Determinar el grado de cumplimiento de la Organización frente a la norma ISO 9001:2015	Realizar auditoría mediante la herramienta planteada	1 MES	CONSULTORES SISTEMAS INTEGRADOS	% de cumplimiento
Definir los ajustes internos y externos necesarios para lograr el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 .	Realizar análisis detallado de los requisitos que requieren actividades adicionales para cumplir y plantear sugerencias a la organización	1 MES	CONSULTORES SISTEMAS INTEGRADOS	# total de ajustes / Ajustes efectuado o alcanzados
Plantear una ruta de actualización que permita a Civil Control conseguir el mayor porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.	Desarrollar plan de trabajo para entrega a la organización .	6 MESES	CONSULTORES SISTEMAS INTEGRADOS	Cumplimiento entrega de informe final con ruta
	Generar solicitud de recursos y plan de inversión	MES 1	ÁREA ADMINISTRATIVA/CALIDAD	Índice de desempeño del costo:> 0.9 Control presupuestal: Mensual

para cada
proceso.

Generar un plan de mejora para cumplir con las necesidades de los clientes.	Buscar mediante la aplicabilidad de este diagnóstico la mejora en la percepción y satisfacción del cliente.	1 MES	CONSULTORES SISTEMAS INTEGRADOS	%Grado de Satisfacción del cliente=60%
	Establecer los formatos para recolectar la información.	MES 1	ÁREA CALIDAD/ÁREA COSTOS/ÁREA EQUIPOS/ÁREA ADMINISTRATIVA	Datos recolectados/% de cumplimiento de la medición de satisfacción.
	Análisis y seguimiento de los datos recolectados	MES 2	ÁREA CALIDAD	Cumplimiento medición de la satisfacción.
	Plan de acción para resultados	MES 3	ÁREA CALIDAD	% eficiencia de las acciones correctivas.

Nota: Fuente origen de información de estudiantes