

**DISEÑO DEL PLAN DE TRANSICIÓN PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CERTIFICADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FIDUCIARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NUEVA VERSIÓN 2015**

**ING. ANDRÉS FELIPE PEDRAZA GONZÁLEZ 6700830**

**Proyecto de Investigación**

**Mg. Laura Jimena Buitrago Duarte  
Profesor Asistente - Facultad de Ingeniería**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE INGENIERIA  
ESPECIALIDAD GERENCIA DE LA CALIDAD  
BOGOTA D.C.  
2017**

**DISEÑO DEL PLAN DE TRANSICIÓN PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CERTIFICADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FIDUCIARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NUEVA VERSIÓN 2015**

DESIGN OF THE TRANSITION PLAN FOR A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFIED IN THE ISO 9001: 2008 STANDARD OF A FIDUCIARY SECTOR COMPANY FOR THE COMPLIANCE WITH THE REQUIREMENTS OF THE NEW VERSION 2015

Ing. Andres Felipe Pedraza González

Mg. Laura Buitrago, Profesor asistente, Facultad de Ingeniería

Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia

[laura.buitrago@unimilitar.edu.co](mailto:laura.buitrago@unimilitar.edu.co)

**Resumen:** La transición del Sistema de Gestión de la Calidad de las diferentes organizaciones a la nueva versión de la norma de gestión ISO 9001:2015, plantea un reto a la flexibilidad de los sistemas implementados. Sin embargo, los SGC no se encuentran preparados para cumplir con los nuevos requisitos, razón por la cual las organizaciones buscan que sus procesos de transición sean estratégicos y no generen traumatismos. En el artículo se presenta una de las prácticas que se recomienda para obtener la certificación en la nueva versión de la norma, la cual consiste en: primero realizar la comparación de las normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015 y poder identificar los cambios en los requisitos. Segundo realizar el autodiagnóstico del SGC con el fin de establecer las brechas existentes, lo que permite analizar las mismas frente a los requisitos de la norma y establecer las actividades conducentes a subsanarlas. Tercero se propone que las actividades se constituyan en un plan de transición con responsables y fechas de cumplimiento. Finalmente, y de acuerdo con lo desarrollado el plan de

---

transición generara un control y evaluación de la ejecución de las actividades, lo cual permite obtener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la nueva versión de la norma.

**Palabras Clave:** Transición, Sistema, Gestión, Autodiagnóstico, Calidad, ISO.

**Abstract:** *The transition of the Quality Management System of the different organizations to the new version of the management standard ISO 9001: 2015, poses a challenge to the flexibility of the systems implemented. However, the SGC are not prepared to comply with the new requirements, which is why organizations seek to make their transition processes strategic and do not generate traumas. The article presents one of the practices recommended to obtain certification in the new version of the standard, which consists of: first comparing the ISO 9001: 2008 and ISO 9001: 2015 standards and being able to identify the changes in the requirements. Second, perform the self-diagnosis of the QMS in order to establish the existing gaps, which allows analyzing them against the requirements of the standard and establish the activities leading to correct them. Third it is proposed that the activities be constituted in a transition plan with responsible and dates of compliance. Finally, and in accordance with what was developed, the transition plan will generate a control and evaluation of the execution of the activities, which allows obtaining the certification of the Quality Management System in the new version of the standard.*

**Keywords:** Transition, System, Management, Self-diagnosis, Quality, ISO.

## **Introducción**

En el año 2015 la nueva versión de la norma ISO 9001, entró en vigencia lo cual ha generado un impacto significativo en la administración de los sistemas de gestión de la calidad – SGC, toda vez que, se incluyeron nuevos requisitos frente a la versión anterior, y el cumplimiento de los mismos será más exigente. Los SGC eran implementados por las organizaciones para obtener la certificación y poder cumplir con un requisito que los clientes exigían para continuar brindando o prestando los diferentes productos y servicios y no eran visualizados como una herramienta que permitía contribuir al cumplimiento de la estratégica establecida.

En la actualidad los SGC de las organizaciones no cuentan con mecanismos que permitan adaptarse de manera adecuada y eficaz a la nueva versión de la norma, toda vez que la misma incorpora una estructura de alto nivel, lo cual ha generado un cambio en el cumplimiento de los diferentes requisitos, lo anterior ha llevado a pensar a las organizaciones cual es la buena práctica para dar cumplimiento a éstos.

La buena práctica recomendada por consultores ISOTools Excellence [2] y entes de certificación externos Icontec [1] es diseñar un plan de transición transversal el cual consolide las diferentes actividades que planea ejecutar la organización para cumplir los requisitos de la nueva norma de gestión, convirtiéndose en una herramienta que permita adoptar y cumplir en condiciones controladas y eficaces estos requisitos, evitando así la inconformidad de los SGC, en las diferentes instancias de evaluación.

Por lo anterior se planteará una de las maneras que permitirá la transición del SGC, lo cual generará que las organizaciones de los diferentes sectores económicos adopten esta buena práctica. La consolidación de las actividades y el seguimiento al cumplimiento de las mismas, creara un impacto positivo al interior de las organizaciones permitiendo planificar adecuadamente la transición.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la entidad del sector fiduciario las actividades que se planean ejecutar para lograr el cumplimiento de los nuevos requisitos no se encuentran documentadas generando un grado de incertidumbre y descontrol en la ejecución de las mismas, aunado a lo anterior y de acuerdo con el plazo determinado para realizar certificar los SGC a la nueva versión de la norma, que impacto podría tener planificar inadecuadamente la transición.

## **Materiales y métodos**

El estudio del proyecto se realizará mediante un enfoque cualitativo a través de un alcance comparativo mediante la confrontación entre las versiones de la norma ISO 9001:2008 [4] y ISO 9001:2015 [5], lo cual permitirá identificar los nuevos requisitos establecidos en la nueva versión y determinar los cambios generados a la versión anterior. Así mismo el diseño del proyecto será realizado de manera descriptiva a través del estudio de caso.

Lo anterior permite elaborar el autodiagnóstico detallado de la norma ISO 9001:2015 en el cual se describen los requisitos de la norma y la forma en la cual la entidad da cumplimiento a los mismos y en caso de no cumplir se establecen los planes de acción a implementar, lo anterior con el fin de aplicarlo al sistema de gestión de la calidad certificado en la ISO 9001:2008 de una empresa del sector fiduciario que cuenta con 34 procesos la cual será la muestra del estudio realizado, lo cual permitió establecer el grado de cumplimiento frente a la nueva versión de la norma.

La realización del autodiagnóstico es el punto de partida de la transición del sistema, por ello es importante que refleje la situación de la entidad en relación con los principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la norma ISO 9001, lo cual permite determinar el grado de cumplimiento frente a los requisitos con el fin de establecer las actividades que darán cumplimiento a los mismos.

Una vez identificado las brechas del Sistema de Gestión de la Calidad, se establecen las actividades o estrategias que permiten subsanar las mismas, a través de la elaboración del plan de transición el cual contiene las actividades fechas y responsables de ejecución de las mismas, para la formulación de las actividades se

tiene como referencia los deberes solicitados por la norma ISO 9001:2015 así como las buenas prácticas generadas por los consultores y organismos de certificación.

## **Discusión y resultados**

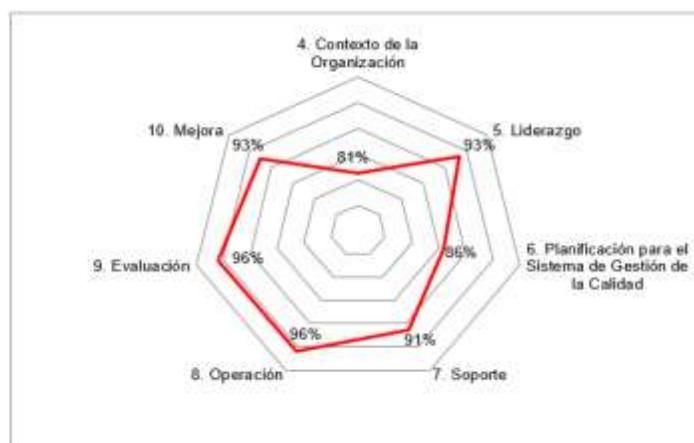
Se realiza la comparación de la norma ISO 9001 en sus versiones 2008 y 2015, lo anterior con base en lo establecido [1] el cual recomienda que antes de iniciar el plan de transición se debe conocer los requisitos y conceptos de la nueva norma de gestión.

De acuerdo con [3] se realizó la comparación de la norma, identificando los principales cambios, entre los que se resaltan los siguientes:

- ✓ Cambio en la estructura de alto nivel, actualizándose al anexo SL, lo cual implicó un ajuste en los numerales de la norma, pasando de 8 a 10.
- ✓ Análisis del contexto interno y externo, se requiere no solo pensar en los cambios que puedan interferir internamente, sino externamente y estos como se pueden controlar en el SGC.
- ✓ Enfoque a partes interesadas, se debe integrar de las partes interesadas en la ejecución de las actividades de la organización.
- ✓ Pensamiento basado en riesgos, esto trae consigo una visión más amplia a la organización de pensar que me puede afectar y como puedo controlarlo.
- ✓ Planificación de los cambios, los cuales deben ser planificados y ejecutados de acuerdo a la magnitud e impacto que se pueda generar en el SGC.
- ✓ Mayor enfoque a procesos, se requiere que se documente por procesos y no por áreas.
- ✓ Simplificación e identificación de documentación, se suprimen los documentos obligatorios solicitados en la versión 2008, y se solicita mantener o conservar información documentada de acuerdo a la naturaleza de la organización.
- ✓ Mayor implicación de la alta dirección, los líderes de proceso deben demostrar el liderazgo a sus equipos de trabajo.

Una vez identificado los cambios en las versiones de las normas, se aplicó el autodiagnóstico al Sistema de Gestión de la Calidad certificado en la ISO 9001:2008 el cual tenía como finalidad evaluar el nivel de cumplimiento de la entidad frente a los requisitos de la versión 2015 de la ISO 9001 y sus resultados se presentan en la Gráfica 1 en donde se refleja el grado de cumplimiento del SGC frente a cada uno de los numerales de la norma.

De acuerdo con los porcentajes obtenidos se establecieron planes de acción los cuales buscan cerrar las brechas identificadas, lo anterior es fundamentado por [1] el cual en las recomendaciones efectuadas para realizar la transición menciona que se debe identificar las brechas organizacionales que necesitan ser abordadas para cumplir los nuevos requisitos.



**Gráfica 1. Estado del SGC frente a los requisitos de la ISO 9001:2015**

Así mismo y de acuerdo con lo sugerido por [1], se establece el plan de transición (Anexo 1) para la empresa del sector fiduciario, con el fin de realizar de manera efectiva la actualización del sistema de gestión de la entidad, en el plan se determinan las actividades de manera detallada, responsables y cronograma de ejecución, para el logro de la certificación.

La investigación [1] sugiere que se debe demostrar entrenamiento y conocimiento a todas las partes involucradas que tienen impacto en el desempeño y eficacia de la organización, razón por la cual en la investigación realizada se generó la estrategia de la capacitación y sensibilización a los funcionarios de los temas pertinentes al

SGC, las cuales serán realizadas mediante capacitación presencial, virtual o socializadas a través de los medios de comunicación con los que cuenta la entidad.

Por su parte [2] determina que para el cumplimiento de los requisitos establecidos en el capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015, se debe determinar los factores externos e internos que pueden influir en el desempeño del SGC, así como las partes interesadas al sistema y validar el alcance del mismo, de acuerdo a lo anterior en la investigación se debe determinar los mecanismos que utilizará la entidad para conocer los requisitos de las partes interesadas pertinentes al SGI y validar la pertinencia del alcance, por su parte no se realizará la determinación de los factores externos e internos toda vez que ya se cuenta con cumplimiento a estos.

En cuanto al liderazgo [2] menciona que se exige más implicación al líder de la organización y responsabilidad de los objetivos de calidad estratégica; el alcance del SGC y resultados; políticas y procesos; comunicación; cultura empresarial; el fomento de un compromiso con la calidad ofreciendo oportunidades de formación; e incluso la responsabilidad de “inspirar, fomentar y reconocer la contribución de sus trabajadores, por lo anterior se debe implementar en la entidad una estrategia encaminada a la concientización de los líderes en el empoderamiento de cada uno de los procesos que representa con el fin de evidenciar el conocimiento y efectividad del mismo y la contribución a la eficacia del SGC.

Así mismo en el autodiagnóstico realizado y de acuerdo con el porcentaje obtenido para el cumplimiento del numeral *6. Planificación para el Sistema de Gestión de la Calidad* de la norma ISO 9001:2015, se evidenció que la entidad debe fortalecer la evaluación de riesgos y oportunidades que pueden impactar la planeación estratégica y las características de gestión a través de un monitoreo y tratamiento a los mismos, lo anterior se encuentra soportado en lo establecido por [2] el cual determina que se debe evaluar el riesgo y la oportunidad lo cual permita tomar decisiones.

Otra novedad que trae la norma ISO 9001, es la planificación controlada de los cambios, de acuerdo a lo anterior la entidad debe establecer un mecanismo o documento que permita dar cumplimiento a este requisito.

El [2], determina que la información documentada se debe fortalecer documentar basada en procesos y mejora continua, razón por la cual una de las estrategias que se deben implementar en la entidad es el fortalecimiento documental lo cual permita que el mismo cumpla con los requisitos exigidos en la norma ISO 9001.

El control operacional es uno de los objetivos de la norma ISO 9001:2015, [2] determina que se debe definir de una manera efectiva los criterios y procesos para los productos y servicios que se entregarán a los clientes, así como que la documentación y los recursos sean los adecuados, por lo anterior se debe implementar una estrategia encaminada a la validación de la manera como se informa al cliente cuando no se pueda cumplir con las obligaciones contractuales o con las operaciones solicitadas, aunado a lo anterior se debe establecer los proveedores críticos que afectan el cumplimiento de las condiciones y obligaciones pactadas.

Para la evaluación y medición del SGC, se debe determinar la manera en la cual se debe evaluar la eficacia y rendimiento del sistema, a través de la ejecución de la auditoria interna de calidad, lo anterior de acuerdo a lo definido por [1], el cual determina que esta debe ser programada y ejecutada a intervalos planificados.

Finalmente y de acuerdo a las recomendaciones efectuadas por [1] e [2], una vez se haya ejecutado la auditoria interna y se hallan tomado los planes de acción en caso de evidenciar desviaciones, se debe realizar la programación de la auditoria externa de calidad con el ente certificador lo cual permita obtener la transición a la nueva versión de la norma.

## **CONCLUSIONES**

La investigación realizada permitió demostrar que para realizar una efectiva transición a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, se debe iniciar elaborando y aplicando el autodiagnóstico lo cual permite identificar el estado actual del Sistema

de Gestión de la Calidad certificado en la ISO 9001:2008 frente a los nuevos requisitos.

La elaboración del artículo permitió identificar los beneficios que trae la transición del SGC mediante la identificación de las brechas con el fin de analizar las mismas frente a lo requerido por la norma ISO 9001:2015 y definir actividades que logren subsanar las causas de las mismas.

De acuerdo con los teóricos identificados, se evidencio que se viable realizar la transición del sistema de gestión de la calidad a través de la definición de plan de transición en el cual se establezcan las actividades, responsables y tiempo de ejecución de las mismas.

## REFERENCIAS

1. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. INCONTEC. Octubre 20 de 2017.  
<http://www.icontec.org/Ser/EvCon/Documentos%20compartidos/Plan%20Transici%C3%B3n%20ISO-9001%20e%20ISO-14001.pdf>
2. ISOTools Excellence, 10 pasos para realizar la transición ISO 9001:2008 a la nueva versión de 2015. [En Línea] Disponible en:  
[https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-10-pasos-transicion-iso-9001-2008-2015.pdf?utm\\_medium=email&hsenc=p2ANqtz-9GqIS1KhPonGJdqJWaUK\\_9UGgoe\\_Kg0ysAPn68NFHNCM840IDoWziwGHWwCIYK9Ht8nPffn0RAnZyErvCHic1JwhKt2hUAotZ0nccw\\_3zDB4EMGAE&hsmi=27147424&utm\\_content=27147424&utm\\_source=hs\\_automation&hsCtaTracking=79170877-41b1-46f7-8271-d32191e94a14%7C66cb2424-ccaa-434f-ae9e-4afedf201017](https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-10-pasos-transicion-iso-9001-2008-2015.pdf?utm_medium=email&hsenc=p2ANqtz-9GqIS1KhPonGJdqJWaUK_9UGgoe_Kg0ysAPn68NFHNCM840IDoWziwGHWwCIYK9Ht8nPffn0RAnZyErvCHic1JwhKt2hUAotZ0nccw_3zDB4EMGAE&hsmi=27147424&utm_content=27147424&utm_source=hs_automation&hsCtaTracking=79170877-41b1-46f7-8271-d32191e94a14%7C66cb2424-ccaa-434f-ae9e-4afedf201017)
3. British Standards Institution, Pasando de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015, Disponible en: <https://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-ES/Documentos%20tecnicos/Revisiones%20ISO/ISO%209001/ISO-9001-guia%20de%20transicion.pdf>

4. ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos
5. ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos
6. <https://www.gestiopolis.com/metodologia-actualizar-sistema-gestion-la-calidad-la-version-iso-90012015/>

### Anexo 1 Plan de Transición

|                          |   |                        |            |
|--------------------------|---|------------------------|------------|
| <b>Objetivo del Plan</b> | Realizar de manera eficaz y efectiva la transición del SGC certificado en la ISO 9001:2008 a la versión 2015, con el fin de cumplir con los requisitos establecidos en la nueva norma de gestión. |                        |            |
| <b>Vigencia</b>          | 2017  |                        |            |
| <b>Fecha de Inicio</b>   | Octubre 2017  | <b>Fecha de Cierre</b> | Julio 2018 |

| <b>Actividades</b>  | <b>Responsable</b>      | <b>Fecha de Inicio</b> | <b>Fecha de Cierre</b> |
|---|-------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>Diagnóstico Inicial</b>  |                         |                        |                        |
| Evaluar el nivel de cumplimiento de la entidad frente a los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001.   | Coordinación de Calidad | 01/10/2017             | 15/10/2017             |
| Definir actividades para cierre de brechas.   | Coordinación de Calidad | 01/10/2017             | 15/10/2017             |
| <b>Empoderamiento con el Sistema de Gestión de la Calidad</b>   |                         |                        |                        |
| Ejecutar actividades de sensibilización a los funcionarios de la entidad frente a los requisitos de la norma de gestión ISO 9001:2015, los principios del sistema de gestión de la calidad, a través de los canales de comunicación establecidos por la entidad (numeral 4.4) y la adecuada planificación de los cambios (numeral 6.3). | Coordinación de Calidad | 30/10/2017             | 30/06/2018             |
| Sensibilizar a los líderes de proceso sobre:  | Coordinación de         | 15/11/2017             | 15/02/2018             |

|   |  |            |            |
|---|--|------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Papel que desempeñan dentro del SGI</li> <li>✓ La importancia de la evaluación de los procesos</li> <li>✓ Los principios de calidad de enfoque al cliente, liderazgo, mejora continua y enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones, (Numerales 4.4 - literal g).</li> <li>✓ Importancia que la entidad actúe bajo un esquema de proceso y pensamiento basado en riesgos (Numeral 5.1.1).</li> </ul> | Calidad                                      |            |            |
| <p>Establecer estrategias que permitan fortalecer el entendimiento de la política de calidad por parte de los funcionarios y cómo el aporte de las actividades que cada uno ejecuta se refleja en la gestión de la entidad.</p>   | Coordinación de Calidad                      | 30/10/2017 | 30/06/2018 |
| <p>Ejecutar actividades de sensibilización que permitan fortalecer la toma de conciencia al interior de la entidad.</p>   | Coordinación de Calidad                      | 30/10/2017 | 30/06/2018 |
| <b>Fortalecimiento Documental</b>   |  |            |            |
| <p>Modificar caracterizaciones de proceso en lo correspondiente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificar con mayor claridad las entradas y salidas del proceso.</li> <li>b) Fortalecer el objetivo del proceso respecto a las características (atributos) de calidad que debe cumplir y el producto o servicio que generan.</li> <li>c) Revisar los recursos de infraestructura requeridos para la adecuada operación de los</li> </ul>   | Coordinación de Calidad – Líderes de Proceso | 30/10/2017 | 15/03/2018 |

|   |  |            |            |
|---|--|------------|------------|
| <p>procesos.</p> <p>d) Incluir requisitos de ambiente de trabajo.</p> <p>e) Incluir los requisitos aplicables a las normas de gestión ISO 9001:2015.</p> <p>f) Definir los requisitos de los grupos de interés.</p> |  |            |            |
| Revisar los indicadores de proceso definidos para cada uno de éstos, con el fin de verificar su pertinencia y apoyo a la toma de decisiones.  | Coordinación de Calidad – Líderes de Proceso | 30/10/2017 | 15/03/2018 |
| Realizar consolidado de la información documentada requerida por la norma que se debe mantener o conservar.   | Coordinación de Calidad                      | 30/10/2017 | 15/03/2018 |
| <b>Pensamiento basado en el riesgo</b>  |  |            |            |
| Monitorear los riesgos que pueden impactar la planeación estratégica  | Riesgos – Líderes de Proceso                 | 30/10/2017 | 15/03/2018 |
| Monitorear los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de las características de gestión.  | Riesgos – Líderes de Proceso                 | 30/10/2017 | 15/03/2018 |
| Tratar los riesgos con resultado residual alto y/o extremo.   | Riesgos – Líderes de Proceso                 | 30/10/2017 | 15/03/2018 |
| Establecer la metodología para la evaluación de la eficacia de acciones derivadas de riesgos transversales.   | Riesgos – Coordinación de Calidad            | 30/10/2017 | 15/03/2018 |
| <b>Contexto de la organización (numeral 4).</b>   |  |            |            |

|   |  |            |            |
|---|--|------------|------------|
| Determinar los mecanismos que utilizará la entidad para conocer los requisitos de las partes interesadas  | Alta Dirección                                     | 30/10/2017 | 15/11/2017 |
| Validar el alcance del SGC, lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el requisito, una vez validado establecer una propuesta de alcance, tomando en consideración las guías técnicas para definición del alcance.       | Alta Dirección –<br>Coordinación de<br>Calidad     | 30/10/2017 | 15/11/2017 |
| <b>Liderazgo (numeral 5).</b>   |  |            |            |
| Concientizar a los líderes en el empoderamiento de cada uno de los procesos que representa con el fin de evidenciar el conocimiento y efectividad del mismo   | Coordinación de<br>Calidad                         | 15/01/2018 | 30/06/2018 |
| Establecer mecanismos que permitan evidenciar que los líderes comunican a sus equipos de trabajo, la importancia de cumplir los requisitos del SGC  | Coordinación de<br>Calidad – Líderes<br>de Proceso | 15/01/2018 | 30/01/2018 |
| Implementar metodologías de mejora continua por procesos, para que los oficiales y líderes, evidencien y sensibilicen al personal de la implementación de pequeñas mejoras diarias pero relevantes en sus tareas o actividades. | Coordinación de<br>Calidad – Líderes<br>de Proceso | 15/01/2018 | 30/01/2018 |
| <b>Planificación (numeral 6)</b>  |  |            |            |
| Establecer el mecanismo para dar cumplimiento al requisito 6.3 Planificación de los cambios así mismo este deberá alinear con el numeral 5.3 literal (e).   | Coordinación de<br>Calidad – Líderes<br>de Proceso | 30/10/2017 | 30/01/2018 |
| <b>Soporte (numeral 7)</b>  |  |            |            |

|  |   |            |            |
|--|---|------------|------------|
| Establecer como mantener el ambiente de trabajo, lo anterior deberá alinearse con el proceso de administración de recursos físicos.  | Administrativa  | 30/11/2017 | 30/12/2017 |
| Evaluar la necesidad de establecer acuerdos de niveles de servicio con los proveedores.  | Jurídica  | 30/11/2017 | 30/12/2017 |
| <b>Operación (numeral 8)</b>   |   |            |            |
| Validar como se informa al cliente cuando no se pueda cumplir con las obligaciones contractuales o con las operaciones solicitadas.  | Operaciones –<br>Coordinación de<br>Calidad           | 15/11/2017 | 30/12/2017 |
| Determinar los proveedores críticos (proveedores que pueden llegar a afectar la operación de la entidad frente al cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios)                              | Administrativa-<br>Coordinación de<br>Calidad         | 30/11/2017 | 30/12/2017 |
| Fortalecer el control de los posibles productos / servicios no conformes, los conceptos, criterios y tratamiento. Así mismo, fortalecer el análisis de causas para el establecimiento de planes de acción efectivos. | Líderes de<br>Proceso –<br>Coordinación de<br>Calidad | 15/12/2017 | 30/01/2018 |
| Verificar con las áreas que tengan equipos de propiedad de los proveedores o del cliente como se deja registro ante un daño de bien de un tercero.   | Todas los<br>procesos                                 | 02/01/2018 | 28/02/2018 |
| <b>Evaluación del desempeño (numeral 9)</b>  |   |            |            |
| Solicitar evidencia de la evaluación que realizan los líderes sobre los procesos que lidera.   | Coordinación de<br>Calidad                            | 15/03/2018 | 15/05/2018 |
| Establecer la forma como se pueda evidenciar que se analizan los datos de los mecanismos de seguimiento.   | Coordinación de<br>Calidad                            | 15/01/2018 | 28/02/2018 |

|   |  |            |            |
|---|--|------------|------------|
| Fortalecer las técnicas estadísticas aplicables a los procesos.   | Líderes de Proceso - Coordinación de Calidad | 15/01/2018 | 30/01/2018 |
| Ejecutar la reunión la revisión por la dirección al SGC, teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la nueva norma de gestión ISO 9001:2015.               | Líderes de Proceso – Coordinación de Calidad | 30/05/2018 | 15/06/2018 |
| <b>Mejora (numeral 10)</b>  |  |            |            |
| Diferenciar las acciones preventivas con las acciones de mejora. La propuesta es que se catalogue como preventiva aquellas que se derivan de riesgos y controles. | Coordinación de Calidad                      | 30/11/2017 | 29/12/2017 |
| Fortalecer la identificación y prevención de posibles no conformidades, así como el análisis de las acciones y la evaluación de los efectos.                      | Coordinación de Calidad – Líderes de Proceso | 30/11/2017 | 29/12/2017 |
| Fortalecer el ejercicio de análisis de causas para establecer planes de acción efectivos.   | Coordinación de Calidad                      | 30/10/2017 | 30/05/2018 |
| Validar la pertinencia que la mejora que se realice a los procesos (documentación asociada) y nuevos productos se contemple como acción de mejora.                | Coordinación de Calidad – Líderes de Proceso | 30/11/2017 | 29/12/2017 |
| <b>Auditorías Internas de Calidad</b>   |  |            |            |
| Ejecutar las auditorías internas de calidad.  | Auditoria                                    | 30/03/2018 | 30/05/2018 |
| <b>Auditorías Externas de Calidad</b>   |  |            |            |

|   |   |                   |                   |
|---|---|-------------------|-------------------|
| <p>Atender la auditoria externa de calidad por parte del ente certificador, la cual tiene como finalidad evaluar la conformidad del SGC de la entidad, frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</p> | <p>Líderes de Proceso – Coordinación de Calidad</p> | <p>01/06/2018</p> | <p>30/06/2018</p> |
| <p><b>Toma de Acciones ejecución de Auditorias</b></p>  |   |                   |                   |
| <p>Tomar acciones para subsanar los hallazgos u oportunidades de mejora identificados en la ejecución de las Auditorías internas y externa de calidad.</p>  | <p>Líderes de Proceso – Coordinación de Calidad</p> | <p>15/03/2018</p> | <p>30/06/2018</p> |