

TRANSICIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO

LEIDY MARCELA TORRES SANCHEZ

CODIGO: 20500068

DAVID MENDOZA BELTRAN

ASESOR DE INVESTIGACION

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS

CAJICA, 2017

CONTENIDO

RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
INTRODUCCIÓN	5
Estructuración de la norma ISO	7
Regulación De Norma ISO 9001 En Sector Público De Colombia	14
Transición De La Norma En Una Empresa Del Sector Público	17
CONCLUSIONES.....	27
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	28
ANEXOS	29

RESUMEN

La transición de la Norma ISO 9001:2015, establece mecanismo que contribuyen con la prestación de servicios en las Entidades del Sector Público, convirtiéndose en un diseño estratégico que permite mejorar el desempeño global de la misma, proporcionando lineamientos que garanticen productos y servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios, en la nueva estructura se muestra la importancia en que la Alta Gerencia tenga el Liderazgo en el desarrollo y compromiso en cada una de la actividades que se deben realizar.

Con el objetivo es entender de forma general la norma, a continuación, se tocarán los cambios y aspectos importantes que se deben tener en cuenta en su implementación, su terminología, beneficios y diferencias, como la estructura que se tiene de ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015, en particular se hablará del proceso de implementación en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A.

Palabras Claves: Gestión, calidad, PHVA, riesgos, principios, requisitos, liderazgo, acción, control.

ABSTRACT

Transition to the ISO 9001:2015 standard, establishes a mechanism that contributes to the provision of services in the entities of public Sector, becoming a strategic design that allows to improve the overall performance of the same, providing guidelines to guarantee products and services that meet the needs of users. In the new structure, it shows the importance in which the high management has the leadership in development and commitment in each of the activities.

With the objective to understand in a general way the norm, I will touch the changes and important aspects that must be taken into account in the implementation, terminologies, benefits and differences, like the structure that has of ISO 9001:2008 to the ISO 9001:2015, in particular we will be discussed the process of implementation in the utility company of Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A.

Key words: Management, quality, PHVA, risk, values, requirements, leadership, strategy, action, control.

INTRODUCCIÓN

En contexto con la nueva norma ISO 9001 que fue divulgado en la año 2015 es importante conocer los aportes y cambios que se generarían con la actualización de la misma, conocer el organismo a nivel mundial que establece la actualización de la normatividad que permite de forma asertiva identificar los riesgos para convertirlos en oportunidades de mejora, y como contribuye con el logro de los objetivos de la entidad; el tiempo de transición con el que cuentan las entidades tanto públicas con el fin de estandarizar los procesos mediante el ciclo PHVA, y determinar los lineamientos con el Direccionamiento Estratégico de cada entidad.

El sistema de Gestión de Calidad permite a las organizaciones conocer como interactúa con las partes interesadas, la cual se basa en la mejora continua y la interrelación con cada uno de los involucrados tanto interna como externamente, logrando así establecer un sistema efectivo que le permita a la organización administrar y mejorar la calidad de los productos y servicios, la implementación de la norma en el sector público contribuye con la mejora en el desarrollo de las actividades diarias aportando transparencia e incremento de la satisfacción en la sociedad.

En el sector público, no obstante, se reitera la implementación del sistema de gestión de calidad desde el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 Todos por un nuevo país en su art. 133, la cual deberá ser integrada con MECI. Por lo que el Sistema de Gestión Calidad deberá con mayor énfasis realizar la transición de la norma ISO 9001-2015 para articularla de forma eficiente y eficaz con los procesos que van en búsqueda de la satisfacción de los usuarios.

Por lo anterior, es importante tener en cuenta que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es una forma de definir las operaciones de una organización para ayudar a cumplir con los objetivos; sin embargo existen diferentes sistemas de gestión enfocadas a un fin específico, que de forma independiente certifica diferentes procesos enfocados a garantizar el efectivo desarrollo de los procesos tales como los establece la ONAC (organización Nacional de Acreditación de Colombia), entre estas se pueden nombrar las siguientes;

- ISO 41001 sistema de gestión ambiental.
- OHSAS 18001 sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.
- NTCGP 1000, sistema de gestión de la calidad. (la cual tendrá validez hasta que esta caduque).
- NYC 6001, sistema de gestión de calidad.
- ISOIEC 27001; sistema de gestión de seguridad de la información, entre otras.

Por consiguiente, es importante que las empresas verifiquen el enfoque de cada una de las normas establecidas para garantizar su acreditación en calidad de forma correcta, el presente documento tiene como finalidad la ISO 9001-2015, más específicamente en la transición de la misma en el sector público enfocada en una entidad del mismo grupo, donde se podrá analizar los diferentes aspectos relacionados con la norma.

Estructuración de la norma ISO

La ISO es la Organización Internacional de Estandarización, su función principal es buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones públicas o privadas a nivel internacional, el comité técnico 176 es quien desarrolla el tema de la ISO 9001, norma que habla de los sistemas de gestión de la calidad, esta norma es revisada en un proceso que se divide en 6 etapas (Fig. 1). La implementación de la misma se realiza desde 25 años de la cual ya se han realizado 5 versiones, siendo la primera en 1987 y la última en septiembre de 2015.



Fig. 1. Proceso de desarrollo no la norma en el comité 176 de la ISO.

El desarrollo estandarizado de las ISO permite a las entidades constituir directrices que se utilizaran sistemáticamente para garantizar la idoneidad de los servicios, procesos y productos mediante documentos que establecen lineamientos con el fin de proporcionar actividades reales en todas las áreas que la componen estableciendo información más específica que demuestren los beneficios implantados en la norma, los estándares de la norma se revisan cada cinco años ya que es necesario mantenerlos actualizados y que estén acorde con los cambios que se generen en el mundo.

Se puede decir que, Las versiones anteriores de la ISO 9001 eran muy prescriptivas, con muchos requisitos de procedimientos documentados y registrados. En las ediciones 2000 y 2008, se ha centrado más en la gestión de procesos y menos en la documentación, Según lo manifestado por, (ISO.ORG, 2015) en la de 2015 con la misma estructura general propone un sistema de gestión estándar el cual es conocido como la estructura de alto nivel, lo que facilita a cualquier persona el uso adecuado de la herramienta, enfocándose en los procesos de mejora continua, esta ayuda a garantizar que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de alta calidad, centrándose en un pensamiento basado en riesgos, convirtiéndose en una parte esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. (ISO2015)

Como se ha dicho, es necesario aclarar, que el concepto basado en riesgos ha estado implícito en ediciones previas a esta Norma Internacional, como Acciones preventivas, en la ISO 9001:2015 se especifican los requisitos para que las organizaciones entiendan su contexto y determine los riesgos como base de la programación, lo que representa un pensamiento basado en riesgos para la planificación e implementación de los procesos del sistema de gestión de calidad y que ayudara a determinar el alcance de la información documentada, para poder determinarlos es importante desarrollar los siguientes pasos. Fig. 2.

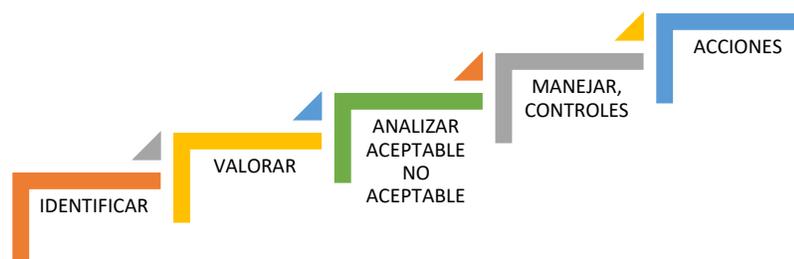
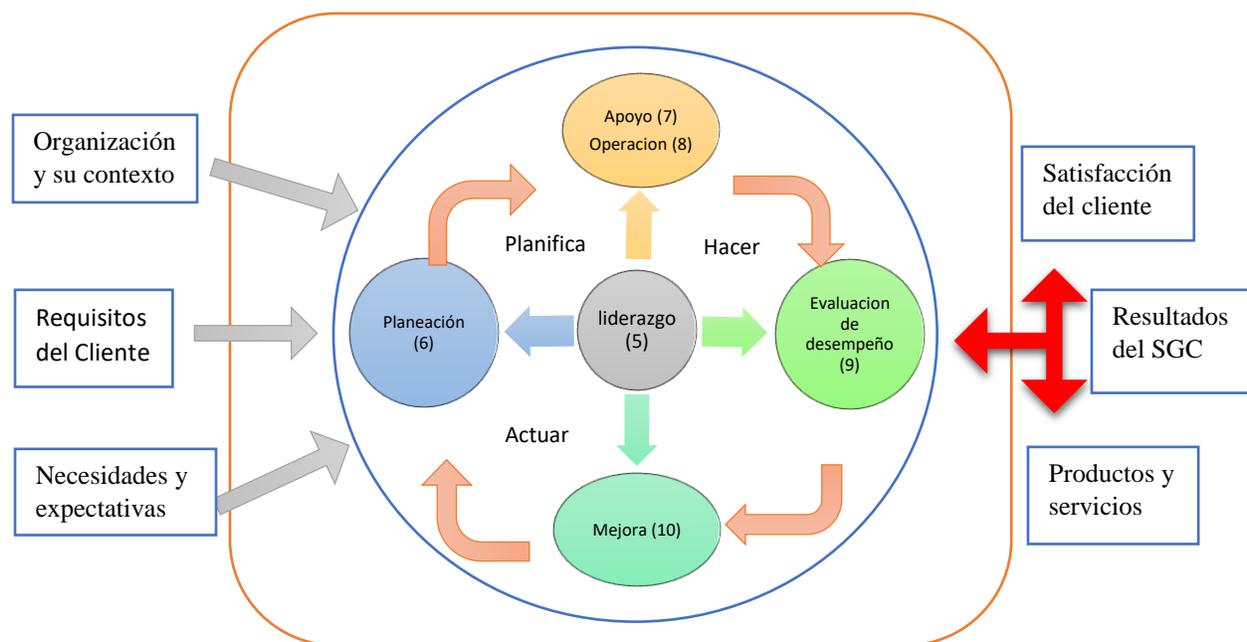


Fig. 2 proceso e identificación de riesgos

Así mismo, en la implementación del PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar Fig. 3.) “le permite a la organización asegurarse de que los procesos estén dotados de recursos y se gestionen adecuadamente, que las oportunidades de mejora se identifiquen y se actúen en consecuencia” (normas ISO, 2015) en todos los niveles de la entidad, proporcionando una perspectiva adicional en el enfoque de los procesos y su adaptación en cada proceso gerencial de la organización.

El ciclo PHVA, pretende ayudara a la alta dirección en la integración de todos los procesos, mediante la estructuración de la misión, visión, objetivos de Calidad, alcance, mapa de procesos, valores etc., los cuales permiten la interacción de las partes interesadas con la organización, logrando así la medición y el seguimiento de los objetivos y metas establecidas de la entidad y de los involucrados.



NOTA Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la Norma Internacional. Fig. 3 Representación de la estructura de esta Norma Internacional en el ciclo PHVA. (ISO INCONTEC, 2015)

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma internacional son:

- ✓ La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- ✓ Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- ✓ Capacidad de demostrar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados (ISO ICONTEC, 2015)

La nueva versión de la norma plantea el tema de las partes interesadas, refiriéndose tanto a las internas como a las externas de la entidad, que tengan intereses en el proceso de gestión, esta requiere que las organizaciones se centren no sólo en los requisitos del cliente, sino en los requerimientos de las partes interesadas tales como; empleados, proveedores entre otros que puedan afectar el sistema de gestión de calidad.

La norma ISO contiene diez capítulos, los primeros tres hablan de generalidades y del cuarto al diez se encuentran los elementos que un sistema de Gestión de Calidad debe implementar, esta norma parte desde la creación del contexto y la identificación de las necesidades y expectativas de los interesados fortaleciendo el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección con el sistema de gestión de calidad, planificando acciones para determinar los riesgos

y las oportunidades, realizando así cambios notorios frente a ISO-2008 en su revisión, los cuales se pueden diferenciar en la tabla 1.

REQUISITOS ISO 9001:2015	REQUISITOS ISO 9001:2008
4. Sistema de gestión de calidad	4. Sistema de gestión de calidad
5. Liderazgo	5. Responsabilidad de la dirección
6. planificación para el sistema de gestión de calidad	6. Gestión de los recursos
7. Soporte	7. realización de productos
8. Operación	8. Medición y análisis de la mejora
9. Evaluación de desempeño	
10. Mejora	

Tabla. 1. Matriz de correlación ISO 9001:2008 –ISO 9001:2015: (ISO INTER. 2015)

Teniendo en cuenta lo anterior, la estructura de los capítulos pretende proporcionar una presentación coherente de los requisitos, más que un modelo para documentar las políticas, objetivos y procesos de una organización. A menudo la estructura y el contenido de la información documentada relacionada con un sistema de gestión de la calidad pueden ser más pertinente para sus usuarios si relaciona tanto los procesos operados por la organización como la información mantenida para otros propósitos, la terminología de la presente edición de esta norma internacional, en comparación con la edición anterior ha cambiado para mejorar la alineación con otras normas de sistema de gestión Tabla.2. (NORMA INTER. ISO 9001:2015).

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Productos	Productos y servicios
Exclusiones	No se utiliza
Representante de la dirección	No se utiliza (Se asignan responsabilidades y autoridades similares pero ningún requisito para un único representante de la dirección.)
Documentación, manual de la calidad, procedimientos documentados, registros	Información documentada
Ambiente de trabajo	Ambiente para la operación de los procesos
Equipo de seguimiento y medición	Recursos de seguimiento y medición
Productos comprados	Productos y servicios suministrados externamente
Proveedor	Proveedor externo

Tabla 2. Principales diferencias en terminología entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.

Con la teoría anteriormente expuesta permite establecer principios (fig. 4.) en la gestión de calidad como lo pone en contexto, ISO / TC 176, “son un conjunto de valores, reglas, normas y convicciones fundamentales, consideradas justas y susceptible de servir de base para la gestión de la calidad, con esto se pretende mejorar el rendimiento en la implementación de la norma garantizando que los procesos se desarrollen de forma efectiva.” (ISO PRINCIPES 2016)



Fig.4. principios gestión en la ISO9001:2015

Basados en lo anteriormente expuesto, se puede decir (Movinh From) que los cambios más relevantes en la implementación de la ISO 9001:2015 son;

- ✚ Alineación con el direccionamiento estratégico
- ✚ Enfoque en un pensamiento que se base en riesgos
- ✚ Fortalecimiento en la comunicación y toma de conciencia
- ✚ Gestión detallada por proceso
- ✚ Planificación de la gestión del cambio
- ✚ Relación con los clientes y las partes interesadas
- ✚ Redacción más entendible a empresas de servicios
- ✚ Elimina los requisitos para procedimientos
- ✚ Desaparece el término de Acción preventiva
- ✚ Control de la información documentada.

Adicional a esto, la implementación de la norma en las empresas requiere, que le equipo de personal de la empresa reciba formación en ISO 9001, formar un equipo líder, establecer un plan de trabajo que se desarrollara en un periodo de siete a doce meses que incluyan diez áreas de acción (Tabla. 4.), para implantar y evaluar la eficacia de las acciones, en primer lugar, es importante respetar e involucrar a todo el personal en todos los niveles, generar empoderamiento con el fin de que cada persona reciba el reconocimiento que le permita generar habilidades, para lograr los objetivos establecidos en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

PLAN DE TRABAJO	ACTIVIDADES
GESTIÓN DEL CAMBIO	Formar al personal en la norma y definir un cronograma del proyecto, asignando roles y responsabilidades
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Alinear el direccionamiento a través de un análisis de contexto, para la formulación de la política y los objetivos de calidad.
GESTIÓN DE PROCESOS	Revisar la estructura por procesos, para asegurar su eficaz interacción.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Identificar la necesidad de hacer adecuaciones al procedimiento de control de los documentos y registros, como la información documentada.
GESTIÓN DE RIESGO	Realizar un análisis de riesgos de los procesos y de los aspectos relevantes, identificados en el análisis contexto como de las partes interesadas.
GESTIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	Identificar los requisitos de las partes interesadas en la organización, y elaborar un documento para su control.
REQUISITOS OPERACIONALES	Identificar las adecuaciones necesarias, con respecto a la gestión de los recursos y al control operacional de los diseños y desarrollo del producto y servicio.
AUDITORÍA INTERNA	Formar un equipo de auditores, para evaluar la conformidad del sistema con los requisitos de la norma.
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Realizar la revisión por la dirección, evaluando la eficacia conveniencia y adecuación del sistema de calidad.
AUDITORÍA DE OTORGAMIENTO	Realizar la auditoría de otorgamiento, con la empresa certificadora de confianza.

Tabla. 3. Plan de trabajo para la implementación de ISO 9001-2015

Regulación De Norma ISO 9001 En Sector Público De Colombia

En Colombia se estableció que el sistema de gestión de calidad debe ser implementada por todas las entidades públicas, incluyendo las corporaciones autónomas regionales y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública, teniendo en cuenta que permite detectar y corregir oportunamente las desviaciones de los procesos, garantizando el control político e integración con el sistema MECI.

Por mandato constitucional se estableció la obligatoriedad de todas las Entidades Públicas del País tanto del orden nacional como territorial para implementar un Sistema de Control Interno que se ejercería acorde a los términos señalados por la ley, (Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 209).

“Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”

También estableció en el Artículo 269 CP, que todas las Entidades Públicas del País, debían diseñar y aplicar métodos y procedimientos de Control Interno, según la naturaleza de sus funciones. Mediante la Ley 100 de 1993 se enuncian las normas para ejercer el Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado. Luego se promulgó la Ley 489 de 1998 mediante la cual se crea el Sistema Nacional de Control Interno (DAFP, Manual de Implementación del MECI para el Estado Colombiano 1000:2005.).

de acuerdo con lo anterior, mediante la Ley 872 de 2003, se establece como objetivo adoptar el Sistema Internacional de Calidad ISO 9001 en las entidades públicas para el progreso en las condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad que se les ofrece

a los usuarios, “Por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios” (Ley 872, 2003).

Que mediante decreto 4110 de 2004 se reglamentó la ley 872/2003, Estableciéndose que; “Adoptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003” (Art. 1 Decreto 4110, 2004).

Que, mediante sentencia C-826 de 2013, que tiene como fundamento los principios consagrados en el art. 209 de la Constitución Política en donde ese establece; “Adoptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003.” Lo cual con la nueva norma tiende a desaparecer

Teniendo en cuenta, lo establecido en normas anteriormente mencionadas, el Gobierno Nacional en el PDN 2014-2018 Todos Por Un Nuevo País Paz, Equidad y Educación, y en búsqueda de contar con Sistema de Gestión de Calidad que controle y garantice la satisfacción de los usuarios se manifestó de la siguiente forma;

“Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior”

Por lo anterior, y teniendo en cuenta la importancia de los beneficios que se tienen en una entidad al implantar un Sistema de Gestión de Calidad, que permita contar con unos procesos estandarizados que garanticen la prestación del servicio a los usuarios de manera eficiente, eficaz y efectivo en las entidades Públicas, de analizar el estado en el que se encontraba el sistema ISO 9001:2008 y que cambios y beneficios se han logrado durante la transición de la norma; analizando los diferentes programas que se plantearon para llevar a cabo el cambio y poder presentarse frente a un ente certificador de Colombia, que le permita tener un posicionamiento frente a las empresas del sector, puntualmente se hablará sobre La Empresa De Servicios Públicos De Cajicá S.A

Transición De La Norma En Una Empresa Del Sector Público

La ejecución del diagnóstico se llevó a cabo en las instalaciones de la sede administrativa y operativa de la EPC, con el acompañamiento continuo de la oficina de la Dirección Administrativa y Comercial y la líder del Sistema de Gestión de Calidad, y en compañía de cada líder de proceso e involucrados que se entrevistaron.

Para dar continuidad al tema, se va a mostrar los resultados frente al proceso de auditoría interna (Fig. 5 y 6) ver anexos 1, ya que fue el primer paso realizado para determinar el estado en el que se encontraba la EPC, con el fin de establecer la DOFA que permita identificar las causas y tomar las acciones correctivas de la entidad, en el mes de mayo de 2017 se contrataron consultores externos para realizar auditorías internas a todos los procesos de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A., en las cuales se obtuvo los siguientes resultados(fig. 5) :



Fig. 5. Resultado de acciones de mejora por proceso (Formatos de Auditoría EPC) La Gestión Estratégica y Gestión Administrativa presentaron el mayor número de

acciones de mejora frente a requisitos ISO9001:2015

- ✓ Las acciones de mejora más representativas en todas las áreas fue la actualización de la caracterización, manejo de riesgos y aplicación de acciones correctivas, se puede evidenciar que los procesos no tenían capacitación en estos temas por ende se encontraban desactualizados.

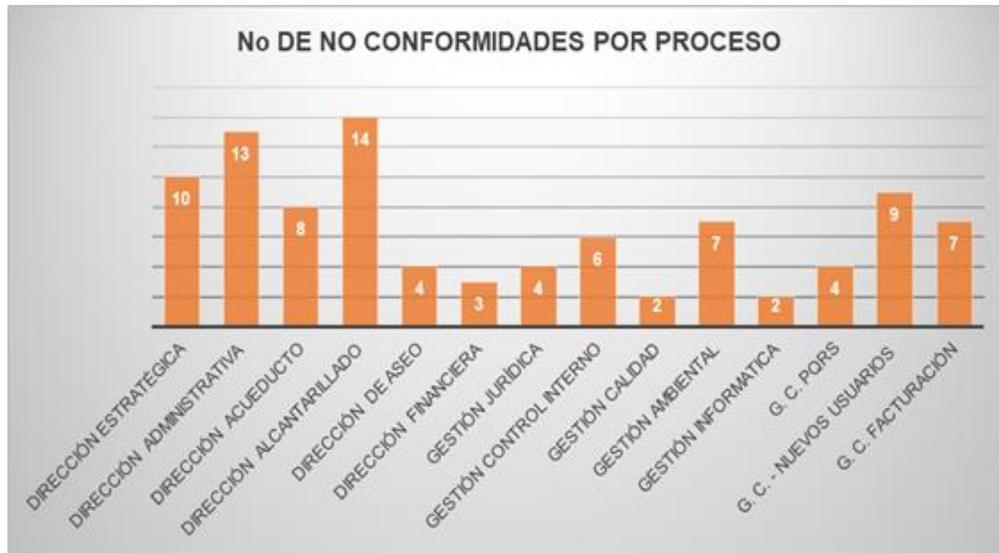


Fig. 6. Resultado de acciones de mejora por proceso (Formatos de Auditoría EPC)

- ✓ El proceso de gestión de Alcantarillado es el área con mayor Número de no conformidades, seguido de Gestión Administrativa y Estratégica.
- ✓ En el momento de las auditorías había funcionarios nuevos en las áreas que no conocían el proceso en su totalidad.
- ✓ No existía seguimiento ni verificación a los procesos por parte de la oficina de control interno.
- ✓ Los formatos de todas las áreas se encontraban desactualizados y no contenían información clara y precisa de los procesos.
- ✓ En los procesos no se tenían claro la trazabilidad entre los mismos.
- ✓ Los funcionarios no tenían conocimiento de la norma.

De acuerdo con la auditoría realizada en la EPC, y teniendo en cuenta que actualmente se encuentra certificada bajo ISO 9001:2008 Y NTCGP 1000:2009, se pueden determinar cuáles elementos en un sistema de Gestión de Calidad se deben implementar, mejorar o cambiar frente a los hallazgos presentados como se pueden observar (tablas 4 y 5), así mismo, se puede determinar que el mayor incumplimiento en la norma ISO 9001:2015 se evidencia en los numerales 6.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1.3 y 10.2, de igual manera en la norma NTCGP 1000 en donde el incumplimiento en la normatividad se evidencia en los numerales 4.2.3, 4.2.4, 8.2.3, y 8.5.2,

REFERENCIA	NUMERAL ISO 9001:2015	NO. HALLAZGOS	REFERENCIA	NUMERAL ISO 9001:2015	NO. HALLAZGOS
Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	1	Planificación y control operacional	8.1	2
Comprensión de las necesidades y de	4.2	1	Requisitos para los productos y servicios	8.2	1
	4.2.4	1		8.2.2	2
Determinación del alcance del SGC	4.3	1		8.2.3	5
SGC y sus procesos	4.4.1	4		8.2.4	1
	4.4.2	1	Control de los procesos, productos y servicio	8.4	1
Política	5.2	2	8.4.1	1	
	5.2.1	1	8.5	2	
Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	5.3	2	Producción y provisión del servicio	8.5.2	2
				8.5.3	2
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	11	Liberación de los productos y servicios	8.6	2
	6.1.1	2			
	6.1.2	2	Control de las salidas no conformes	8.7	8
Objetivo de la calidad y	6.2.1	1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	1
	6.2.2	1		9.1.1	4
Planificación de los cambios	6.3	3		9.1.2	2
				9.1.3	13
Recursos	7.1	1	Auditoría interna	9.2.1	2
	7.1.1	1		9.2.2	3
	7.1.5	1		Revisión por la dirección	9.3.2
	7.1.5.2	3	9.3.3		1
	7.1.6	2	Mejora	10.1	4
Competencia	7.2	3		10.2	20
Comunicación	7.4	1			
	Información documentada	7.5.1.1		1	
7.5.2		10			
7.5.3		18			

Tabla. 5. Relación de hallazgos de la norma ISO 9001:2015

REFERENCIA	NUMERAL NTCGP 1000:2009	HALLAZGOS	REFERENCIA	NUMERAL NTCGP 1000:2009	HALLAZGOS
Sistema de gestión de la calidad	4	3	Adquisición de bienes y servicios	7.4.1	1
Requisitos generales	4.1	7	Producción y prestación del servicio	7.5	2
Gestión Documental	4.2.2	3		7.5.1	2
	4.2.3	10		7.5.2	2
	4.2.4	17		7.5.3	2
Compromiso de la dirección	5.1	2	Medición de análisis y mejora	8.1	5
Política de Calidad	5.3	1	Seguimiento y medición	8.2.1	1
Planificación	5.4.1	2		8.2.2	3
	5.4.2	1		8.2.3	10
	5.6.1	1		8.2.4	3
Revisión por la Dirección	5.6.2	1	Control y producto y/o servicio no conforme	8.3	7
	5.6.3	1	Análisis de datos	8.4	6
Talento Humano	6.2	1	Mejora	8.5	1
	6.2.1	1		8.5.1	5
	6.2.2	3		8.5.2	15
Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	7.1	3		8.5.3	9
Procesos relacionados con el cliente	7.2.1	1			

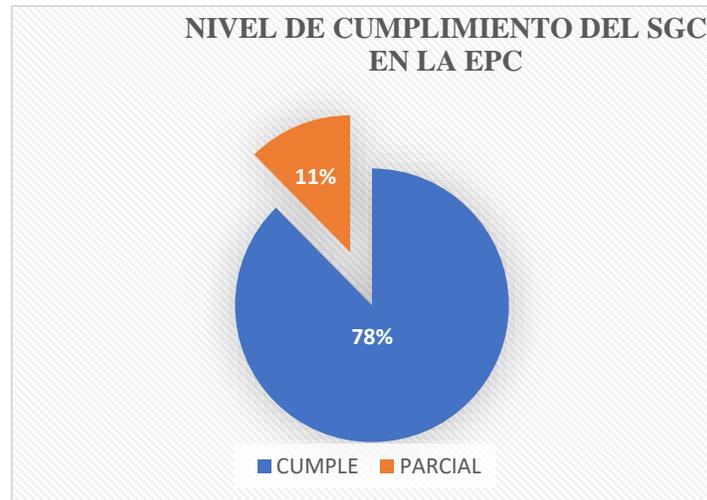
Tabla. 6. Relación de hallazgos de la norma NTCGP 1000:2009

Como fortalezas de manera global se identificaron los siguientes puntos:

- ✓ El nivel de innovación en el desarrollo de aplicativos propios para facilitar el acceso y participación de los funcionarios en el sistema de gestión de calidad. Sistemas donde se integra las TIC'S para la mejora, aplicativo donde se hacen reservas y demás.
- ✓ La disponibilidad de los recursos desde la gerencia para el mantenimiento y mejora del sistema de calidad.
- ✓ La búsqueda e innovación para el fortalecimiento de nuevos mercados e ingresos.
- ✓ Para la mejora y sostenibilidad financiera de la empresa.

Acorde con, la relación de fortalezas, acciones de mejora, y no conformidades encontradas en las auditorías es importante analizar el nivel de cumplimiento cuantitativo

(grafica 5), teniendo en cuenta que se basó en la norma ISO 9001:2015, en la que se establecen nuevos procesos, que conllevan al cumplimiento de formatos y mecanismo de medición que no se encontraban estructurados en la ISO 9001-2008.



Grafica. 5. Nivel de cumplimiento de del SGC EPC, informe de auditoría por áreas

A continuación, se relaciona las causas de los resultados y las acciones tomadas por parte de la dirección Estratégica (tabla 6)

CAUSAS	ACCIONES
Los funcionarios no tenían conocimiento en la Norma ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se celebró contrato de consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 ✓ Se inició capacitación de los numerales de la norma con cada dueño e involucrados de cada proceso.

Acciones correctivas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se establecieron las actividades para el cierre de las acciones correctivas y las acciones de mejora de cada proceso. ✓ Se contrató el jefe de control interno para el seguimiento de las acciones.
No estaban actualizados los formatos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se actualizaron todos los formatos y se dictó capacitación de los mismos a cada dueño de proceso. ✓ Seguimiento en el diligenciamiento de la aplicación de los formatos.

Tabla 6. Causas y Acciones de la Dirección Estratégica, (informe de Auditoría de la EPC)

Como bien, lo determina la norma en el proceso de transición de la norma se debe establecer un cronograma que determine las capacitaciones al personal, los seguimientos, la entrega de información, para poder ajustar los procesos, indicadores, riesgos, determinar cómo intervienen las partes interesadas, identificar el PHVA de cada uno de los procesos, en la Empresa de Servicios Públicos con el fin de garantizar la transición de la norma se realizaron capacitaciones a los involucrados las cuales fueron certificadas por el grupo consultor contratado por la empresa:

- ✓ Riesgos y Acciones
- ✓ Planificación estratégica
- ✓ Indicadores
- ✓ Caracterización de procesos
- ✓ Norma ISO 9001:2015

Con la finalidad de Revisar el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A., y con el fin de asegurar continuamente su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con la presentación y análisis de las entradas definidas propendiendo así en la toma de acciones y/o decisiones que se enfoquen al mantenimiento, madurez y mejora del sistema, el comité Directivo, realizó la revisión de la Misión, Visión, Política de Calidad, Alcance del sistema de Gestión de Calidad, Objetivos de calidad y el mapa de procesos realizando los siguientes cambios (Acta de Direccionamiento Estratégico):

MISIÓN	
<p>“Somos una empresa Cajiqueña, que cuenta con el apoyo de personal comprometido, prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y otras actividades complementarias como son: mantenimiento de parques y zonas verdes del municipio, reciclaje y disposición de residuos sólidos; con el propósito de mejorar la calidad de vida de la comunidad y contribuir con la preservación del ambiente.” (Cód. De buen Gobierno EPC)</p>	<p>“Empresa Cajiqueña prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, que busca satisfacer las necesidades de la población, garantizando la sostenibilidad y transparencia en su gestión.” (Acta de Comité Directivo)</p>
VISIÓN	
<p>“En el año 2019 una empresa reconocida en la región y certificada en el sistema de Gestión de Calidad, Ambiental, de Seguridad, y de Salud Ocupacional, en los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y otras actividades complementarias de mantenimiento de zonas verdes y Plan de Gestión de Residuos Sólidos con un 100% de cobertura urbana y rural en el Municipio de Cajicá.” (Cód. De buen Gobierno EPC)</p>	<p>“Trabajamos para continuar siendo modelo de gestión en la región, a través del desarrollo de planes y programas, garantizando la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios; apoyados en una infraestructura innovadora, personal competente, mejora continua de sus procesos y el cumplimiento de los estándares de calidad.” (Acta de Comité Directivo)</p>

POLÍTICA DE CALIDAD

“La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. se compromete a satisfacer las necesidades de sus cliente y usuarios, relacionadas con la continuidad, calidad y cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en forma eficiente, eficaz y efectiva, atendiendo de manera oportuna los requerimientos de los servicios, para lo cual cuenta con personal competente, capacidad tecnológica y procesos normalizados con enfoque de mejoramiento continuo.”

(Cód. De buen Gobierno EPC)

“Nos comprometemos a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, con calidad, continuidad y cobertura para satisfacer las necesidades de la comunidad de manera eficaz, eficiente y efectiva, garantizando el recurso humano competente y la mejora continua de los procesos.” (Acta de Comité Directivo)

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN E CALIDAD

“prestaciones de los servicios de acueducto y alcantarillado, diseño de redes de acueducto y alcantarillado, prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y recolección de residuos,” (Cód. De buen Gobierno EPC)

“Gestión de programas y planes; adquisición de bienes y servicios para la prestación de los servicios de captación y distribución de agua potable, mantenimiento de redes de acueducto, recolección y transporte de residuos sólidos, barrido y limpieza de espacios públicos, mantenimiento y limpieza de redes de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, comercialización de servicios, instalación, suspensión y reconexión, facturación, distribución y recaudo, alquiler de Vector.” (Acta de Comité Directivo)

OBJETIVOS DE CALIDAD

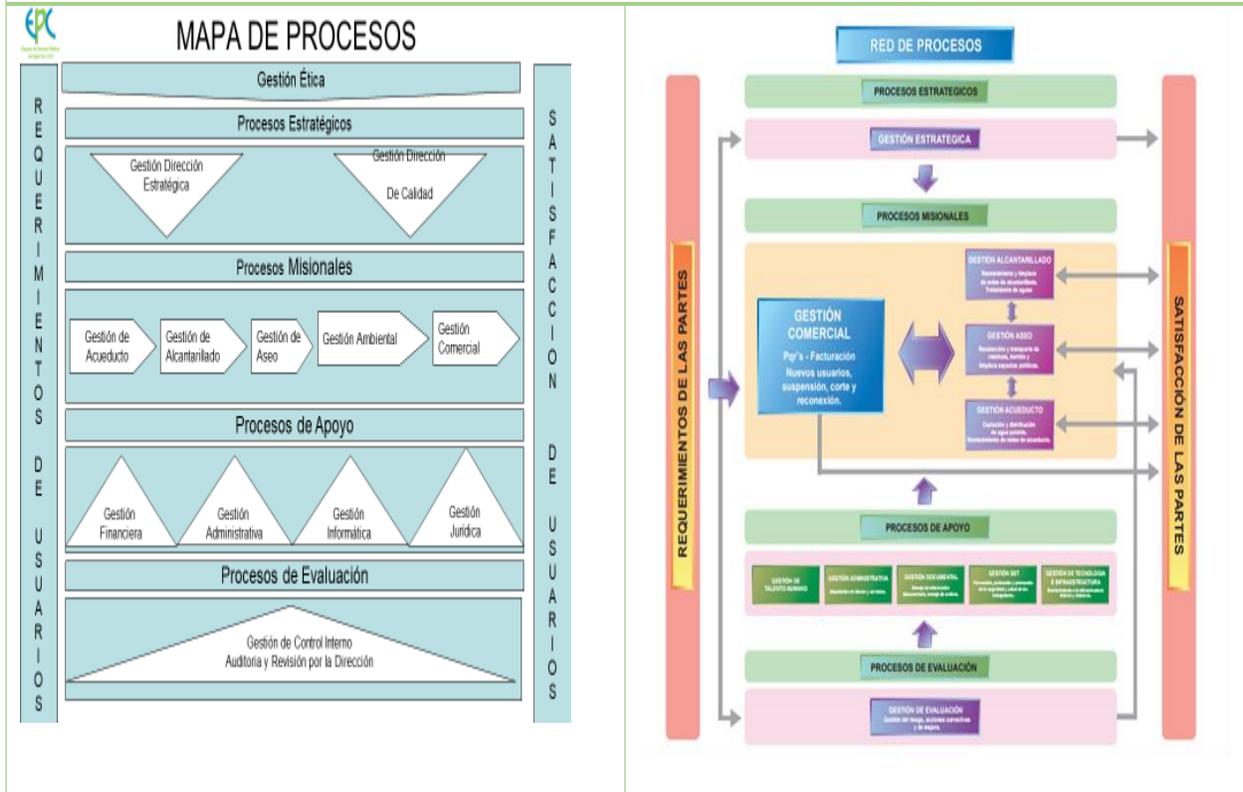
- ✓ Optimizar la plataforma tecnológica de manera que apoye los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- ✓ Mejorar continuamente la satisfacción del cliente dándole respuesta oportuna a las PQR'S cumpliendo con la normatividad vigente.
- ✓ Suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con los estándares de calidad establecidos, con continuidad, y una cobertura del 100% en el área urbana y rural, del Municipio de Cajicá.

- ✓ Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, asegurando la calidad continuidad y cobertura.
- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.
- ✓ Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad.
- ✓ Capacitar al personal para mejorar sus competencias asegurando la prestación de los servicios.

(Acta de Comité Directivo)

- ✓ Promover entre la comunidad el cuidado y protección del medio ambiente en el Municipio. (Cód. De buen Gobierno EPC)

MAPA DE PROCESOS A RED DE PROCESOS



CONCLUSIONES

- Mediante la nueva ISO 9001: 2015, se logra tener mejor control de la información, garantizando de esta forma la efectividad en la prestación de los servicios.
- La norma le permite a la alta Dirección, medir los riesgos para tomar acciones correctivas, que contribuyan con el cumplimiento de las metas establecidas.
- Permite que las partes interesadas tanto internas como externas tengan conocimiento de los roles, responsabilidades, requisitos, procesos, que se tienen en una entidad para el cumplimiento de las actividades.
- Que, de acuerdo con la normatividad en Colombia, las entidades del sector Público de la Rama Ejecutiva deben estar certificados en el Sistema de Gestión de Calidad de manera integral con MECI, garantizando de esta forma la prestación de los servicios y la mejora continua.
- De acuerdo con la auditoría realizada en el año 2017 por consultores externos certificados en la norma ISO 9001, se puede evidenciar que el grupo auditor interno de la Empresa no contaba con los suficientes conocimientos para determinar los hallazgos, como también el grado de afinidad entre los compañeros podría llevar a desestimar no conformidades que permitieran realizar una mejora continua de la entidad.
- Que es fundamental brindar capacitación al personal líder de los procesos, teniendo en cuenta que la norma tuvo cambios importantes que estandarizan como prioridad los riesgos, el manejo de la información documentada, el control de documentos y registros, que ya no se manejan acciones preventivas, garantizando que mediante esto se tenga una cultura de Mejora Continua en sus procesos.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia; Imprenta Nacional, 1991.
- Business Consulting & Advisory Group, Matriz de Correlación ISO 9001:2008 – ISO 9001:2015, 2015.
- Congreso de Colombia, Ley 872, 2003, “por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”
- Congreso de Colombia, Ley 489, 1998, “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”
- Corte Constitucional de la Republica de Colombia, Sentencia C-826, 2013, “Creación e Implementación De Sistema De Control De Calidad En Las Entidades Estatales- Exequibilidad de los artículos 1° y 2° de la Ley 872 de 2003.”, 2003
- Congreso de la República de Colombia, ley 100, 1993, “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”. 1993
- Departamento Administrativo de la Función Pública, Circular 06, 2015, “Implementación del sistema de gestión de la calidad en las entidades del estado obligadas por la ley 872 de 2003, su decreto 4110 de 2004 y la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004”, 2015

- Departamento Nacional de Planeación, Plan Nacional de Desarrollo, Todos por un Nuevo País 2014-2018, 2015.
- Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A, Código del Buen Gobierno, 2014.
- El Presidente de la República, Decreto 4110, 2004, “Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.”
- Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A., Acta de Comité Directivo, 2017
- Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A., Informe de Auditoría, 2017.
- Gestión de la Calidad normas 9000. Cursos y herramientas, Historia de la Norma ISO 9001, Disponible en: http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx
- Icontec Internacional, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, Sistema de Gestión e la Calidad Requisitos. 2015.
- International Organization for Standardization, Moving From ISO 9001:2008 to ISO 9001:2015, ISO Central Secretariat, 2015.
- International Organization for Standardization, Reaping the Benefit of ISO 9001, ISO Central Secretariat, 2015.
- ISO 9001:2015, Norma Internacional traducción Oficial, Sistema de gestión de Calidad, 2015.
- ONAC, organización nacional de Acreditación en Colombia, disponible en: <http://www.onac.org.co>.
- Organisation Internationale de Normalisation, Principes de management de la qualité, Secrétariat central de l’ISO. 2016.
- Organización Internacional para la estandarización, ISO / TC176/ SC 2, Disponible en:

www.iso.org/fr/committee/53896.html.NEXOS