

# DIAGNÓSTICO INICIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN REMARQ S.A.S

**AUTOR**

**NELSON EDUARDO RUIZ MELO**

Ingeniero Industrial  
Nelsonruiz41@gmail.com

**Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia de la Calidad**

**DIRECTOR**

**Ing. Laura Marcela Perdomo Fonseca**

Ingeniero en Telecomunicaciones - Universidad Militar Nueva Granada  
Especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad Militar Nueva Granada  
Auditor Interno - Sistemas de Gestión Integrada:  
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007  
PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management  
Professional Scrum Master PSM I  
sinvestigacion.umng@gmail.com // lamajela.ing@gmail.com



La U  
**acreditada**  
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DICIEMBRE 2017**

# DIAGNÓSTICO INICIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN REMARQ S.A.S

## DIAGNOSIS FOR THE IMPLEMENTATION OF THE ISO 9001: 2015 STANDARD IN REMARQ S.A.S

Nelson Eduardo Ruiz Melo  
Ingeniero Industrial  
Universidad Militar Nueva Granada.  
Bogotá, Colombia  
Nelsonruiz41@gmail.com

### RESUMEN

El presente artículo presenta los diferentes momentos que se presentan para la elaboración del diagnóstico entre la Gerencia General de REMARQ SAS y el profesional que está realizando este análisis donde se quiere conocer el grado de implementación actual del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros establecidos por la norma ISO 9001:2015 frente a la actualidad de la organización objeto de dicho análisis. El diagnóstico se realiza bajo el modelo de una lista de chequeo donde se van a verificar los ítems o cláusulas que debe tener cualquier organización implementadas desde el capítulo IV al X que son objeto de seguimiento y/o estudio para considerar que se tiene un sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma anteriormente mencionada. El objetivo final de este diagnóstico es que la Gerencia tome la decisión de emprender el camino para la implementación de su SGC como es su deseo para equipararse a las empresas de su sector.

**Palabras Clave:** Diagnostico, Implementación, ISO 9001:2015, organización. Sistema de Gestión de Calidad.

### ABSTRACT

This article presents the different moments that arise for the elaboration of the diagnosis between the General Management of REMARQ SAS and the professional who is carrying out this analysis where we want to know the degree of current implementation of the quality management system under the parameters established by the ISO 9001: 2015 standard against the current situation of the organization object of said analysis. The diagnosis is made under the model of a checklist where they will verify the items or clauses that any organization must have implemented from chapter IV to X that are subject to monitoring and / or study to consider that you have a system of quality management under the parameters of the aforementioned standard. The final objective of this diagnosis is for Management to make the decision to take the path to implement its SGC, as it is their desire to match the companies in their sector.

**Keywords:** Diagnosis, Implementation, ISO 9001: 2015, organization. SGC

## INTRODUCCIÓN

En el sector de la construcción y remodelación existen muchas empresas dedicadas a este oficio que son similares a REMARQ SAS en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional. Luego del estudio comparativo realizado por los socios identificaron que la competencia tiene una ventaja competitiva.

Se estableció que la gran mayoría de las empresas de este sector ha implementado en sus organizaciones sistemas de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001 y de normas técnicas específicas para el sector de la construcción, ante esta situación identificada por REMARQ la Alta Dirección desea asumir este reto comenzando con un diagnóstico para conocer el grado se encuentra la organización ante una posible implementación de la norma ISO 9001:2015 y a partir del resultado del mismo tomar la decisión de iniciar el montaje de su SGC. Donde la organización asuma este desafío y logre un resultado final satisfactorio el beneficio será el reconocimiento de REMARQ S.A.S por su entorno (proveedores, clientes, comunidad en general, sector económico y otros). En la calidad de los servicios suministrados bajo los parámetros de la Norma ISO 9001:2015. [1]

Pero se debe tener en cuenta algunos contrabeneficios para REMARQ SAS como son:

- Los costos que implica implementar un SGC en la organización pueden ser un obstáculo para tomar la decisión de implementación el sistema.
- El implementar un SGC puede causar molestias en los empleados ya que los obliga a salir de su zona de confort.
- El sector de la construcción es un sector de alta rotación de personal y bajo nivel educativo lo cual no sería tan fácil la asimilación de una cultura de calidad.

Es factible ya que existe el compromiso por parte de la Gerencia de REMARQ S.A.S (Alta Dirección) a la implementación de la Norma ISO 9001:2015 y la realización de este diagnóstico para conocer el estado se encuentra la organización frente a los requisitos de esta norma. La disponibilidad de los recursos necesarios por parte de la Gerencia y de acompañamiento con la entrega de información solicitada para este diagnóstico.

Es viable ya que es una contraprestación entre las partes. REMARQ S.A.S dará todas las facilidades para realizar este proyecto y asumirá los costos que se generen durante su ejecución y por su parte el Profesional entregará el diagnostico a la Alta Dirección para que conozcan el estado actual de su empresa frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

## Objetivo General

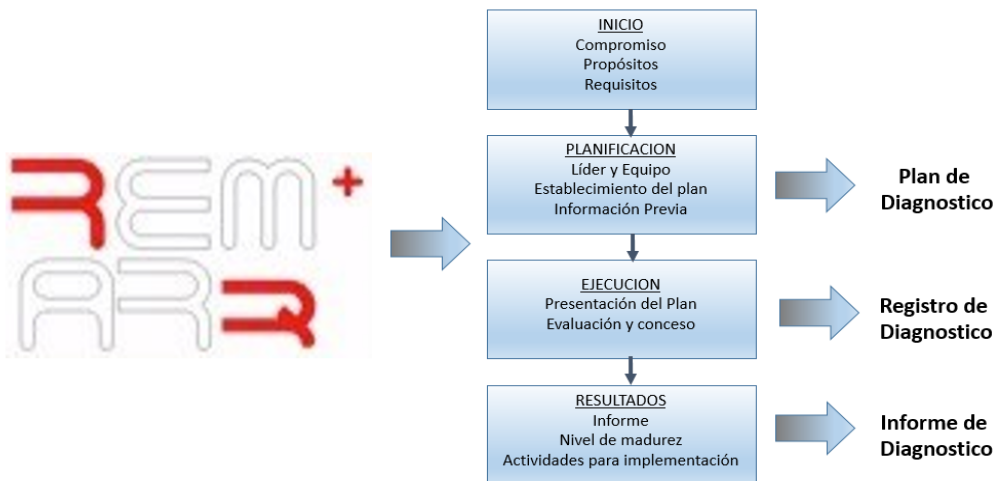
Realizar el diagnóstico inicial para la implementación de la Norma ISO 9001:2015 en REMARQ S.A.

## 1. MATERIALES Y MÉTODOS

Diagnóstico es una palabra que tiene su origen etimológico en el griego y más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua. En concreto, es un término que está formado por el prefijo *diag-* que significa “a través de”; la palabra *gnosis* que es un sinónimo de “conocimiento”, y finalmente el sufijo *-tico* que se define como “relativo a”. [2]

El Diagnóstico en una empresa se constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo. Es un proceso de varios estudios realizados en las empresas de producción, servicios y de comercio. Nos permite identificar y conocer una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el porvenir de la organización. [3]

A partir del diagnóstico inicial a realizar en REMARQ SAS se desea conocer que elementos ya se han implementado o se han trabajado en la organización para el montaje del sistema de gestión de calidad de esta. A continuación, se presenta esquema de un diagnóstico para implementar un SGC



Grafica 1: Proceso de diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión.  
Fuente: Elaboración propia a partir de información de [www.pymesycalidad20.com](http://www.pymesycalidad20.com). Adecuación de REMARQ SAS. [4]

Un Sistema de gestión de la calidad según ISO 9000:2015 comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. EL SGC posibilita a la Alta Dirección optimizar el uso de los recursos

considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios [5]

El deseo de la Alta Dirección de la organización es establecer su sistema de gestión de la calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001 en su versión 2015. Esta norma ofrece las bases para la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad. ISO 9001 ha sido publicada por ISO (International Organization for Standardization). Un Sistema de Gestión de la Calidad, tal como se describe en la norma ISO 9001 tiene como objetivo ayudar a las Organizaciones y Empresas a implementar procesos simplificados que ayuden a mejorar la eficiencia operativa [6].

ISO 9001 se fundamenta en los siguientes principios de Gestión de la Calidad.

### **1.1 Enfoque en el cliente**

El objetivo principal de la Gestión de la Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse por superar sus expectativas. El éxito sostenido se logra cuando una organización atrae y conserva la confianza de sus clientes y otras partes interesadas. Cada aspecto de la interacción con el cliente proporciona una oportunidad para crear más valor. Comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y las partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

### **1.2 Liderazgo**

Los líderes de las organizaciones, sea cual sea su nivel, deben crear las condiciones necesarias para generar la implicación del personal y lograr los objetivos marcados en el Sistema de Gestión de la Calidad. El liderazgo permite a la organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr los objetivos marcados.

### **1.3 Compromiso del personal**

Contar con un personal comprometido es esencial para mejorar la organización, para así crear y ofrecer valor en toda la organización. Para administrar una organización con eficacia y eficiencia, es importante involucrar a todo el personal, en todos los niveles organizativos. El reconocimiento y la mejora de la competencia del personal facilitan la participación de las personas en la consecución de los objetivos de Calidad.

### **1.4 Enfoque basado en procesos**

Se logran resultados consistentes y predecibles de manera más efectiva y eficiente cuando las actividades se entienden y se gestionan como procesos interrelacionados que funcionan bajo un sistema coherente. El Sistema de Gestión de la Calidad funciona a partir de procesos interrelacionados. Comprender cómo se producen los resultados de este sistema, permite a una organización optimizar el sistema y su rendimiento.

## **1.5 Mejora**

Las organizaciones exitosas tienen un enfoque basado en la mejora continua. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de rendimiento, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y, cree nuevas oportunidades.

## **1.6 Toma de decisiones basada en la evidencia**

Es más probable que la toma de decisiones fundamentadas en el análisis y la evaluación produzcan los resultados deseados. La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. A menudo implica el estudio de mucha información, así como su interpretación, que en algunos casos puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa - efecto y las posibles consecuencias no deseadas. Los hechos, la evidencia y el análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.

## **1.7 Gestión de las relaciones**

Para un éxito sostenido, las organizaciones deben gestionar eficazmente sus relaciones con todas las partes interesadas. Las partes interesadas tienen una gran influencia en el desempeño de una organización. El éxito se logra cuando la organización gestiona las relaciones con todas sus partes interesadas para optimizar su impacto en su rendimiento. [7]

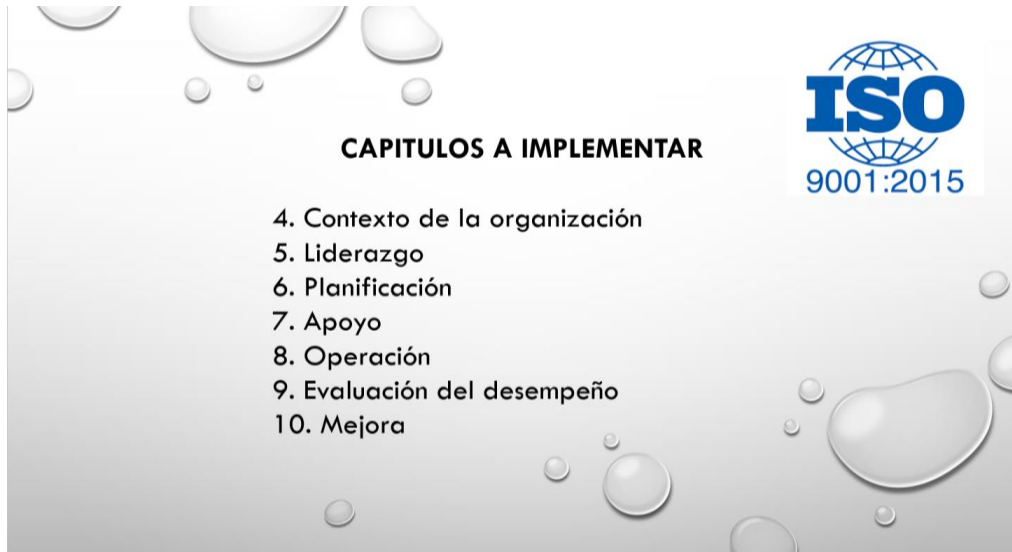
Si la Alta Dirección de REMARQ SAS asume el compromiso de la implementación de la Norma ISO 9001:2015 a mediano plazo se verá reflejado una gran cantidad de beneficios de trabajar con un sistema de gestión de calidad:

- ISO 9001 asegura que su negocio cumpla con los requisitos legales y del cliente.
- Aumenta el rendimiento de su organización. Tal como se describe en la norma ISO 9001, el Sistema de Gestión de la Calidad, le ayudará a implementar procesos simplificados y mejorar la eficiencia operacional.
- Asegure la toma de decisiones y mejore la satisfacción del cliente.
- Optimice sus operaciones para así cumplir y superar los requisitos de sus clientes.
- Mejore su rendimiento financiero. [8]

## **2. RESULTADOS Y DISCUSIONES**

### **2.1. Situación actual**

La Definición de la situación actual de la organización se establece con la Alta Dirección de REMARQ SAS y por parte del profesional que está realizando el diagnóstico ya mencionado, se realiza una presentación de la norma ISO 9001:2015 y en detalle los capítulos del 4 al 10 que contienen los requisitos (los debes de la norma) que son de obligatorio cumplimiento para cualquier tipo de organización que desee establecer un sistema de gestión de la calidad:



Grafica 2: Capítulos certificables de la norma ISO 9001:2015  
Fuente: ICONTEC [9]

Se busca que la Alta Dirección identifique los compromisos que adquiere al momento que tome la decisión de implementar su SGC. Los mismos son validados cuando se ejecute el diagnóstico e iniciar la sensibilización de una cultura de calidad que debe ser liderada desde la Gerencia General según lo establecido en el capítulo V de la norma.

En la siguiente tabla se indica los requisitos donde la Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con la implementación del SGC.

Tabla 1: Capítulo V de la norma ISO 9001:2015 [10]

<b>CAPITULO V</b>	
<b>5.1.1 Generalidades</b>	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: “f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos; h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.”

Durante las sesiones que se tuvieron con la Alta Dirección de la presentación de la norma se realizó una autoevaluación del grado de implementación de la norma para identificar las fortalezas y debilidades las cuales se encuentran relacionadas en la tabla No 2.



Tabla 2: Información obtenida en la reunión con la Alta Dirección. Identificación de fortalezas y debilidades en la organización

CAPITULO NORMA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
4.Contexto de la organización	Identificación de las partes interesadas	No hay interrelación directa con la gran mayoría de las mismas. No hay una interrelación de los procesos
5. Liderazgo	Tienen dominio y conocimiento del capítulo, puede ser el más completo.	No se tiene documentado.
6. Planificación	Objetivos de calidad	La planificación del cambio y los riesgos no les fue fácil identificarlos dentro de la empresa.
7. Apoyo	Tienen claridad del tema de apoyo a los recursos que identifica la norma.	El tema de comunicaciones es muy débil.
8. Operación	Se tiene todo el conocimiento del negocio y sus procesos. Se manejan formatos (evidencias)	No se tiene documentado
9. Evaluación del desempeño	Se llevan actas de reuniones de la Gerencia y se realizan ejercicios informales de auditoria	No se tiene evidencias de las auditorias.
10. Mejora	Tienen nociones del tema, pero son empíricos.	No se lleva de una forma documentada como lo exige la norma (registros)

Con esta autoevaluación realizada a la Alta Dirección se observa que REMARQ SAS tiene mucha información e implementado algunos requisitos que pide la norma, pero no tienen todavía el concepto de sistema, pero como una gran fortaleza el deseo de implementar un SGC bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015 [11]

## 2.2. Identificar los recursos asignados por la Alta Dirección.

Dando cumplimiento al capítulo V de la norma ISO 9001/2015 en las generalidades en el numeral e) la Alta Dirección debe garantizar los recursos necesarios como se describe en la tabla No 3:

Tabla 3: Capítulo V de la norma ISO 9001:2015 [12]

CAPITULO V	
<b>5.1.1 Generalidades</b>	e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;

En la autoevaluación realizada en el punto anterior evidencio el compromiso por parte de la Gerencia de REMARQ S.A.S en la elaboración del diagnóstico para conocer la situación actual e iniciar el proceso hacia implementación de la Norma ISO 9001:2015.

Los recursos solicitados para este diagnóstico son los contemplados en la norma ISO 9001/2015 en su capítulo VII Apoyo / recursos los cuales están descritas en la tabla No 4.

Tabla 4: Capítulo VII de la norma ISO 9001:2015 [13]

<b>CAPITULO VII</b>	
<b>7.1.1</b>	<p><b>“Generalidades</b> La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</p> <p><b>Personas:</b> La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la Implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.</p> <p><b>Conocimientos de la organización</b> La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.  Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y las actualizaciones requeridas”.</p>

El recurso económico no se contempla ya que es una contraprestación entre las partes. REMARQ S.A.S dará todas las facilidades para realizar este proyecto y asumirá los costos que se generen durante su ejecución y por su parte el Profesional entregará el diagnóstico a la Alta Dirección para que conozcan el estado actual de su empresa frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Para la elaboración de este ejercicio se ha determinado que lo más importante es contar con la experiencia del recurso humano y el conocimiento que tienen de la organización y el sector de la construcción en general con lo cual se puede establecer una fuente de información muy calificada y confiable al momento de aplicar el diagnóstico de la norma ISO 9001:2015 en REMARQ S.A.S.

### 2.3. Planificación de las actividades a realizar durante la ejecución del diagnóstico.

La planificación se puede definir como un proceso bien pensado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin de obtener un objetivo determinado, la planificación en un sentido un poco más amplio, podría tener más de un objetivo, de forma que una misma planificación organizada podría dar, mediante la ejecución de varias tareas iguales, o complementarias, una serie de objetivos. Cuanto mayor sea el grado de planificación, más fácil será obtener los máximos objetivos con el menor esfuerzo. [14]

De manera complementaria, se puede decir que la planificación es un proceso mediante el cual las personas establecen una serie de pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Cabe destacar que debe realizarse de forma metódica, estructurada y organizada de una manera ampliada con diferentes actividades complementarias y pasos a seguir, pautando fechas de entrega y distribuyendo según las horas de realización. [15]

Para la planificación del diagnóstico en REMARQ SAS se propuso el siguiente cronograma de actividades para el levantamiento de información, ejecución del mismo, tabulación y entrega de resultados a la Gerencia de la organización.

Tabla 5: Cronograma de actividades implementación y elaboración diagnóstico aprobada por la Alta Dirección

No	ACTIVIDAD	FECHA A EJECUTAR
1	Levantamiento información (Entrevista) con la Alta Dirección de REMARQ SAS.	11 al 15 de Septiembre 2017
2	Sensibilización y autoevaluación de la norma ISO 9001/2015 con la Gerencia.	25 al 29 de Septiembre 2017
3	Ejecución diagnóstico de implementación de la norma ISO 9001/2015 en REMARQ SAS	2 al 20 de octubre 2017
4	Tabulación de la información	23 al 27 de octubre 2017
5	Entrega diagnóstico de REMARQ SAS a la Alta Dirección Y recomendaciones.	1 al 10 de Noviembre 2017

Una vez aprobada el cronograma de actividades por la Alta Dirección se le ha dado cumplimiento a las fechas establecidas y contando con el apoyo incondicional con los tiempos, espacios y desplazamientos necesarios por parte del profesional para la realización del diagnóstico.

### 2.4. Ejecución del diagnóstico de la norma ISO 9001:2015

Diagnóstico es una palabra que tiene su origen etimológico en el griego y más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua. En concreto, es un término que está formado por el

prefijo *diag-* que significa “a través de”; la palabra *gnosis* que es un sinónimo de “conocimiento”, y finalmente el sufijo *-tico* que se define como “relativo a”. [16]

El diagnóstico es una de las herramientas más recurridas y eficaces para poder realizar este tipo de estudios. Se podrá encontrar la raíz del problema, lo que permite poner todos los recursos necesarios para eliminarla y hacer que la corporación mantenga, o recupere, el buen rumbo.

A pesar de que en muchos casos este tipo de diagnósticos se dejan bajo la supervisión de expertos en el tema, como consultorías o profesionales ajenos a la empresa a evaluar, lo cierto es que también existe un gran porcentaje de aquellos responsables de sus propios negocios que optan por tomar esta responsabilidad. [17]

Dando cumplimiento al cronograma de trabajo establecido durante el mes de octubre se realiza el diagnóstico y posterior tabulación de la información obtenida *in situ* y en los lugares donde tienen obras REMARQ SAS para garantizar que el diagnóstico dio cobertura total y determinar el cumplimiento o no cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001/2015 y posteriormente la tabulación de la información y análisis de la misma para obtener como resultado final el diagnóstico a entregar a la Gerencia de la organización.

La herramienta para realizar el diagnóstico está contenida en una tabla de Excel donde están relacionados todos los requisitos obligatorios de la norma ISO 9001:2015 desde capítulo IV al X que son los capítulos a ser revisados en cualquier tipo de auditoría realizada a la organización para establecer la conformidad entre lo implementado y lo que solicita la norma. Para conocimiento de este documento está presentado como anexo No 1 a este ensayo investigativo.

## **2.5. Validación de los resultados del diagnóstico con la Gerencia General**

Realizado el diagnóstico inicial para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en REMARQ S.A.S como producto de este ensayo investigativo se entrega a la Gerencia General el Anexo No 1 [18] Donde se despliegan los requisitos mínimos de cada uno de los capítulos del IV al X y el nivel de cumplimiento de los mismos los cuales fueron validados por todas las partes interesadas que intervinieron en la elaboración de este análisis (gerencia general, empleados, proveedores, clientes, comunidad y el cumplimiento normativo y legales vistos desde los documentos observados) donde se realizó un análisis muy interesante de lo actual en relación a la norma ISO 9001:2015; A continuación se presenta el consolidado del diagnóstico:

Tabla 6: Consolidado del Diagnóstico del grado de implementación del SGC en REMARQ SAS. [19]

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	40%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	4%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	23%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	36%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	22%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	27%	IMPLEMENTAR
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>23%</b>	
<b>IMPLEMENTACION DEL SGC</b>	<b>BAJO</b>	

A partir de la presentación de los resultados a la Gerencia se presenta retroalimentación del porcentaje de implementación cada uno de los capítulos de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 7: Retroalimentación a la Alta Dirección del Diagnóstico del grado de implementación del SGC en REMARQ SAS.

<b>NUMERAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>CAPITULO IV</b>	
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	No se tiene nada en la organización, numeral nuevo para la versión 2015.
4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se tienen las partes identificadas por parte interesadas pero no hay una interacción entre las mismas.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	Tienen identificado el alcance de la organización, no está documentado ni se ve la relación con las partes interesadas. Se tiene claro que hasta el momento no se tiene diseño y desarrollo en sus proyectos y obras civiles.
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Tienen identificados los procesos, responsables pero no existe la interacción entre los mismos como un sistema.
<b>CAPITULO V</b>	
5.1 Liderazgo y compromiso gerencial	Es uno de los ítems que está más fortalecido ya que la Gerencia está totalmente convencido de la implementación del SGC en su organización.

5.2 Política	Se tiene establecido los propósitos que son conocidos por las partes interesadas pero no tiene los componentes dados por la norma para considerarla como tal.
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Se tiene implementado este punto (organigrama, manuales de funciones y responsabilidades no están determinado los roles)
<b>CAPITULO VI</b>	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	No se tiene nada en la organización, numeral nuevo para la versión 2015.
6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Se observan que dentro de la plataforma estratégica tienen objetivos pero bajo la alineación de la norma no se ve la interrelación entre política – objetivos – indicadores.
6.3 Planificación de los cambios	No se tiene nada en la organización, numeral nuevo para la versión 2015.
<b>CAPITULO VII</b>	
7.1 Recursos	Los recursos que define la norma son suministrados por la organización como se ve desde el capítulo V el compromiso incondicional de la Gerencia para garantizar el cumplimiento de este numeral.
7.2 Competencia	La competencia del personal que está involucrado en los procesos está garantizada bajo los parámetros de educación, formación y experiencia aunque si hay un problema identificado que es en gremio de los auxiliares de obra (obreros) que no son estables y es difícil dar cumplimiento educación y formación que la suplen con una gran experiencia.
7.3 Toma de conciencia	No se tiene nada en la organización, numeral nuevo para la versión 2015.
7.4 Comunicación	Una de las grandes deficiencias de la organización, no hay comunicación entre las partes interna y externas. La Alta Dirección no lo considera importante. (No tienen página web)
7.5 Información documentada	Se tiene los procesos del negocio están documentados pero no tienen ningún control y de la información que solicita la norma no se tiene más del 10% documentada.
<b>CAPITULO VIII</b>	
8.1 Planificación y control operacional	La planificación y los controles operativos se tienen implementados y son funcionales pero no trabajan como un sistema.
8.2 Requisitos para los productos y servicios	La retroalimentación con los clientes es funcional pero no tan fluida como se espera en una relación mutuamente beneficiosa entre las partes, se da cumplimiento a todo tipo de requisito y/o requerimiento de tipo legal o normativo solicitado por las partes interesadas de la organización.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	La Alta Dirección de REMARQ SAS identifico desde el numeral 4.3 de este diagnóstico este numeral se considera como una exclusión o no aplicable para su SGC.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Los controles están establecidos en los servicios que suministrados externamente a la organización pero la debilidad es que no está concebido todavía como un sistema y no se encuentran documentados.
8.5 Producción y provisión del servicio	La producción y la provisión del servicio es uno de los numerales que se tienen como fortaleza ya que se tienen implementados todos los controles para garantizar la calidad del servicio prestado. La debilidad es que no está concebido todavía como un sistema y no se encuentran documentados.
8.6 Liberación de los productos y servicios	Se tiene establecido los controles, determinan la conformidad y trazabilidad de cada obra o servicio prestado pero igual que el numeral anterior no hay una interrelación para que funcione como un sistema.
8.7 control de las salidas no conformes	Se tienen los controles establecidos pero no se tiene información documentada del tratamiento de este numeral.
<b>CAPITULO IX</b>	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Se tienen las herramientas de medición propias del negocio como lo son indicadores del sector y las encuestas de satisfacción de los clientes las cuales son revisadas por la gerencia como monitoreo de la organización
9.2 Auditoria interna	Se hacen seguimientos y auditorías a las obras y los servicios prestados pero no bajo los parámetros de la 19011.
9.3 Revisión por la dirección	Existen muchos elementos de las entradas solicitadas por este numeral pero no se realiza este ejercicio periódico.
<b>CAPITULO X</b>	
10.1 Generalidades	El concepto de mejora se maneja y se aplica en los diferentes hallazgos de los servicios de obras y servicios se presentan pero no bajo los parámetros establecidos por la norma ISO 9001:2015
10.2 No conformidad y acción correctiva	
10.3 Mejora continua	

### 3. CONCLUSIONES

- Se presentó a la Gerencia General el resultado del diagnóstico realizado a la organización donde se evidencio que se tiene un nivel de implementación de la norma aproximadamente del 25% donde se ven fortalezas en el compromiso de la Alta Dirección (capítulo V y VII) el conocimiento del negocio y los controles establecidos para garantizar la calidad del servicio ofrecidos (capitulo VII).
- Se tiene una gran debilidad en los capítulos donde se realizaron los cambios de la norma para el 2015 como los capítulos IV, VI y IX donde no se evidencia planificación del sistema bajo los parámetros del ciclo PHVA según el enfoque basado en procesos.
- Las falencias más grandes detectadas durante la realización del diagnóstico es la falta de evidencias documentadas según lo establece la norma en los numerales que lo solicita la ISO 9001 en su versión 2015.
- REMARQ S.A.S realiza seguimientos a las obras y servicios prestados a sus clientes, pero no se encuentran documentada bajo los parámetros de la norma ISO 19011 no dando cumplimiento al requisito de auditorías internas a la organización.
- REMARQ S.A.S tiene varios elementos, controles y actividades implementadas en la organización que le dan cumplimiento a varios capítulos de la norma ISO 9001:2015 pero no se interrelacionan sus actividades como un sistema de gestión.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] A. C. F. Acosta, Interviewee, *Situación actual de REMARQ S.A.S frente a la competencia*. [Entrevista]. 25 Agosto 2017.
- [2] D. R. R. Muñoz, «UNAM,» FACULTAD DE CIENCIAS SUPERIORES IZTACALA, 01 07 2017. [En línea]. Available: [www.iztacala.unam.mx/rrivas](http://www.iztacala.unam.mx/rrivas). [Último acceso: 22 Octubre 2017].
- [3] M. L. RAMOS, «Diagnostico empresarial IGP,» Margarita LÓPEZ RAMOS, 10 noviembre 2011. [En línea]. Available: <https://sites.google.com/site/uttgesemp/definicion-de-diagnostico-empresarial>. [Último acceso: 22 octubre 2017].
- [4] D. Jimenez, «[www.pymesycalidad20.com](http://www.pymesycalidad20.com),» Pimes y calidad, 30 06 2017. [En línea]. Available: <https://www.pymesycalidad20.com/>. [Último acceso: 15 Noviembre 2017].
- [5] ICONTEC, NTC ISO 9000, Bogotá: ICONTEC, 2015.
- [6,7,8] Bureauveritas, «Bureau veritas,» [En línea]. Available: <https://co.lead.bureauveritas.com>. [Último acceso: 20 octubre 2017].
- [9.10.] ICONTEC, NTC ISO 9001, Bogotá: ICONTEC, 2015.
- [11] A. C. F. Acosta, Interviewee, *Situación actual de REMARQ S.A.S frente a la competencia*. [Entrevista]. 25 Agosto 2017.
- [12.13] ICONTEC, NTC ISO 9001, Bogotá: ICONTEC, 2015.
- [14,15] M. Riquelme, «[www.webyempresas.com](http://www.webyempresas.com),» Web y empresas, 15 06 2017. [En línea]. Available: <https://www.webyempresas.com/category/administracion/>. [Último acceso: 07 11 2017]
- [16,17] J. Diaz, «[www.emprendices.co](http://www.emprendices.co),» emprendices, 04 05 2013. [En línea]. Available: [www.emprendices.co](http://www.emprendices.co). [Último acceso: 07 11 2017].
- [18,19] E. d. i. J. Garavito, «[www.escuelaing.edu.co](http://www.escuelaing.edu.co),» Escuela de ingenieros Julio Garavito, 25 11 2015. [En línea]. Available: <https://repositorio.escuelaing.edu.co/.../Anexo%20Diagnostico%20ISO%209001-20...> [Último acceso: 05 11 2017].

## ANEXOS

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTC ISO 9001-2015 REMARQ SAS					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (3 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (1 punto: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO CALIFICACION			
		A	B	C	N/S
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			1	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
<b>Primer Párrafo</b>					
<b>Se tiene determinado el alcance según:</b>					
<b>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.</b>					
<b>Debe estar documentado y disponible.</b>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			1	
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.			1	
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones o no aplicables) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?		3		
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		3		

10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			1	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			1	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>0</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>11%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	5			
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	5			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		3		
<b>5.2 POLITICA</b>					
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		3		
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		3		
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	5			
<b>SUBTOTAL</b>		<b>15</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>40%</b>			
<b>6. PLANIFICACION</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			1	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			1	
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
<b>SUBTOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>4%</b>			
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1 RECURSOS</b>					
<b>7.1.1 Generalidades</b>					

1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	5			
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>					
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	5			
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	5			
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		3		
<b>7.2 COMPETENCIA</b>					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		3		
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>					
<b>7.5.1 Generalidades</b>					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			1	
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			1	
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
<b>SUBTOTAL</b>		<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>23%</b>			
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	5			
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		3		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		3		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		3		
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					

5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		3		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		3		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		3		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	5			
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	5			
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	5			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		3		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	5			
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			1	
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		3		
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				N.A
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				N.A
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				N.A
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				N.A
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				N.A
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				N.A
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				N.A
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				N.A
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				N.A
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				N.A

<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			N.A
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			N.A
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			N.A
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			N.A
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			N.A
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			N.A
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			N.A
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	5		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades			1
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>				
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			1
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	5		
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			1
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			1

44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			1	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			1	
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	5			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		3		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		3		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	5			
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	5			
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	5			
52	Se controla la designación de personas competentes.	5			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		3		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		3		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	5			
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	5			
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	5			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		3		
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	5			
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	5			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	5			
<b>8.5.4 Preservación</b>					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		3		
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	5			

64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	5			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	5			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	5			
67	Considera los requisitos del cliente.	5			
68	Considera la retroalimentación del cliente.	5			
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	5			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		3		
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		3		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		3		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	5			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	5			
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		3		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		3		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		3		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			1	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			1	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>145</b>	<b>72</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>			<b>36%</b>		
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	5			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		3		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	5			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	5			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0



6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			1	
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	5			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		3		
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		3		
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			1	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			1	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		3		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			1	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		3		
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		3		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		3		
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			1	
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			1	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.		3		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		3		
24	Considera la adecuación de los recursos.		3		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0

26	Se considera las oportunidades de mejora.		3		
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		3		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.		3		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
<b>SUBTOTAL</b>		<b>20</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>22%</b>			
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 Generalidades</b>					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	5			
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	5			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	5			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		3		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	5			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			1	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		3		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		3		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
<b>SUBTOTAL</b>		<b>20</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>27%</b>			

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	40%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	4%	IMPLEMENTAR

7. APOYO	23%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	36%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	22%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	27%	IMPLEMENTAR
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>23%</b>	
<b>IMPLEMENTACION DEL SGC</b>	<b>BAJO</b>	