MODELO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.

MARÍA ALEJANDRA CUERVO RAMOS

SANDRA GISELLA GARNICA GARCÍA

PROYECTO DE GRADO

Asesor: Camilo Andrés Arias Henao

UNIVERSIDAD LIBRE

FACULTAD DE POSGRADOS

GERENCIA DE LA CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

BOGOTÁ

2016

CONTENIDO

1. CAPITULO 1: GENERALIDADES 1

1.1. ANTECEDENTES 1

1.2. DESCRIPCIÓNY FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 2

1.3. JUSTIFICACIÓN 3

1.4. OBJETIVOS 3

1.5. DELIMITACIONES 4

1.6. MARCO DE REFERENCIA 4

1.7. METODOLOGÍA 9

2. CAPITULO 2: DIAGNÓSTICO 12

3. CAPITULO 3: DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO 15

4. CAPITULO 4: DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS 21

4.1. MAPA DE PROCESOS 21

4.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS 22

5. CONCLUSIONES 28

6. RECOMENDACIONES 29

7. BILBIOGRAFÍA 30

ANEXO No. 1 DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S. I

ANEXO No. 2 PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA EL DESARROLLO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO XIX

1. CAPITULO 1: GENERALIDADES

1.1. ANTECEDENTES

CONSULTORÍAS SOCIALES & ESPECIALIZADAS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA -CONSENSO COL S.A.S.- es una empresa creada el 27 de julio de 2009, legalmente constituida en Colombia y radicada en Bogotá, que pertenece al sector de servicios y se dedica a la consultoría étnica.

Entre su portafolio de servicios, se encuentra:

a) Asesoría temática y jurídica en relación con grupos étnicos, que consiste en "*Hacer las recomendaciones necesarias en materia étnica para que las actividades o proyectos estén acordes con los postulados normativos y las buenas prácticas del relacionamiento con grupos étnicos..."*[1]

b) Asesoría en el desarrollo de procesos de Consulta Previa. Al ser un derecho fundamental de las comunidades étnicas es ajustar dentro del marco normativo y las pautas jurisprudenciales que regulan los procesos, para adecuarlo a las particularidades étnicas y culturales de las comunidades a consultar.

c) Identificación y caracterización de comunidades étnicas, en donde mediante un estudio detallado con énfasis sobre prácticas culturales, ámbitos territoriales y económicos, se analiza la posible existencia de comunidades étnicas dentro de un área determinada (área de influencia del proyecto a ejecutar).

d) Capacitaciones y conferencias sobre los lineamientos generales sobre la Consulta Previa teniendo en cuenta las buenas prácticas, jurisprudencia y legislación. Además del relacionamiento con grupos étnicos.

CONSULTORÍAS SOCIALES & ESPECIALIZADAS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA -CONSENSO COL S.A.S., es una empresa pequeña con menos de diez (10) empleados, pero con clientes de alto reconocimiento a nivel nacional como: *Cementos Argos, Destilería Riopaila, Financiera de Desarrollo Nacional – FDN*, entre otras.

En el marco del desarrollo de la actividad económica de *Consenso*, al interior de la organización no están definidos los procesos, que permitan una estandarización de las tareas. Si bien se identifica al cliente y sus necesidades, no existe una base metodológica que permita explorar con mayor profundidad esas necesidades por cada cliente, lo que impide lograr superar las expectativas que se tengan. En *Consenso* no hay una cultura de calidad, que permita identificar las características

[1]CONSENSO COL S.A.S. "Nuestros Servicios". {En línea}. {24 de agosto de 2015} disponible en: (http://www.consensosas.com/web/servicios.html)

específicas por cliente y tenga definidos los métodos para el desarrollo de la gestión según el tipo de cliente, evitando no conformidades en el proceso y buscando siempre la mejora continua y la satisfacción de dichas necesidades, superando las expectativas esperadas. Adicionalmente teniendo en cuenta los avances en el desarrollo normativo de estandarización de las tareas, la creciente competitividad del sector y las nuevas exigencias del mercado, se hace necesario el planteamiento para la definición del diseño de una estrategia para la gestión de calidad, enmarcada en la documentación de los procesos internos, el logro de la excelencia en la prestación de los servicios y la reducción de costos, que buscará obtener a futuro la certificación de calidad.

1.2. DESCRIPCIÓNY FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el marco de la globalización y el crecimiento del desarrollo de la competencia, es determinante el papel de la calidad, como factor fundamental en los procesos de producción y prestación de servicios. La calidad en la gestión permitirá a las organizaciones reducir la improvisación en el desarrollo de los procesos, mediante la adecuada planificación, seguimiento y toma de acciones para la mejora continua. De esta manera, la calidad juega un papel relevante en la globalización, dado que el cliente final ha pasado a ser el principal actor, dentro de un proceso de calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior y que la empresa ha tenido un crecimiento acelerado, sus directivos han tomado la decisión de establecer esfuerzos para lograr la certificación ISO 9001:2015. Sin embargo teniendo en cuenta que no hay una base sólida de estandarización de procesos que encamine a la empresa a la certificación, se hace necesario establecer el modelo de planificación del sistema de gestión de calidad, el cual permitirá consecuentemente el planteamiento y direccionamiento de la empresa para una futura certificación.

Consenso, al ser una empresa pequeña y con tan corta trayectoria, en el proceso de crecimiento actual, los directivos no han establecido la gestión de calidad como un tema prioritario. No obstante, en la actualidad reconociendo la importancia y la prioridad de establecer objetivos más retadores, obtener nuevos clientes y ofrecer mejores servicios, los directivos buscan optimizar los procesos al interior de la organización y reducir costos, mediante el modelo de planificación de un sistema de gestión de calidad que brinde las pautas generales y las directrices para la creación de la cultura de calidad dentro de la compañía.

Para alcanzar un modelo de gestión de calidad, se debe identificar y trabajar en los aspectos inexistentes de la actualidad, dentro de los cuales están: planeación

de la estrategia enfocada hacia la calidad, la caracterización de los procesos, la creación de cultura de calidad y la determinación del compromiso de la alta dirección y todos los empleados sobre el tema en relación.

¿Cómo debería ser el modelo para la planificación del sistema de gestión de calidad de la empresa CONSENSO COL S.A.S.?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El modelo de planificación del sistema de gestión de calidad es una de las necesidades de las empresas lo cual los llevara a ampliar su mercado y mejorar la gestión de la organización basándose en la norma ISO 9001:2015. Esto permite generar una ventaja estratégica que garantiza la estandarización de los procesos para prestar servicios similares, optimizando procesos y minimizando costos. Proyectando así una mejor posición en el mercado y aumentando el nivel de confianza que los clientes depositan en la empresa.

Con este modelo se incentiva la creación de una cultura empresarial encaminada al mejoramiento continuo. Vinculando a las partes interesadas para así generar una oferta de valor.

A nivel profesional y personal el fortalecimiento de conceptos y herramientas prácticas para situaciones cotidianas que pueden afectar el buen nombre de la compañía.

1.4. OBJETIVOS

Objetivo General.

Realizar un modelo de planificación del sistema de gestión de calidad de CONSENSO COL S.A.S. para crear los lineamientos básicos de la organización.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado de la empresa en el marco de la gestión de calidad.

- Establecer el direccionamiento estratégico de la empresa CONSENSO COL S.A.S.

- Caracterizar los procesos de la empresa CONSENSO COL S.A.S.

1.5. DELIMITACIONES

Espacio.

El proyecto se diseñará y desarrollará en las instalaciones de CONSENSO COL S.A.S. ubicada en la calle 69 A No. 4 – 47 en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Tiempo.

Se estima un tiempo de diseño y desarrollo del proyecto de 10 meses a partir de la aprobación del anteproyecto.

Contenido.

Este proyecto tiene tres aspectos destacables dentro, el primero de ellos es el diagnóstico de la empresa en el marco de la norma ISO 9001:2015, el cual se realizará para poner en contexto a la empresa dentro de la gestión de calidad.

El segundo aspecto será a través de las prioridades de la dirección de Consenso, establecer la formulación estratégica con la creación de la filosofía empresarial, la misión, visión, valores y política de calidad que encaminé a la organización.

Finalmente el tercer aspecto de contenido será la documentación de los procesos iniciando con el mapa de procesos de la empresa, la caracterización y los procedimientos documentados de los mismos.

Alcance

Este proyecto está encaminado a estructurar el diseño de la gestión de calidad, empezando por el diagnóstico del estado actual de la empresa en el marco de los requisitos legales y de la norma ISO 9001:2015, hasta los procedimientos de los procesos misionales. Este proyecto no pretende abarcar la implementación y/o certificación de calidad de la empresa en mención.

1.6. MARCO DE REFERENCIA

Las organizaciones al ser entidades transformadoras de sociedades, también se ven afectadas por los cambios sociales, y por lo tanto las prioridades que rigen su enfoque o mentalidad de producción cambian; a mediados del siglo XX el pensamiento organizacional se basaba en abrirse camino hacia el mercado a través de la producción en masa, y ese paradigma fue modificado, ahora las

empresas se enfocan en encontrar primero al cliente potencial y medir sus necesidades para poder así satisfacerlas.

En la actualidad estas transformaciones se ven reflejadas en tres conceptos fundamentales en las que se basa el nuevo estilo de organización: el proceso de reorganización en donde la empresa cambia para ser más descentralizado y buscando así reducir y simplificar las actividades; el cliente (interno y externo) como un elemento indispensable para las empresas; y finalmente la calidad cuya orientación está en la satisfacción del cliente.[2]

Es de vital importancia definir el significado claro de Calidad dentro del contexto organizacional para entender claramente cómo se desenvolverá y se dará respuesta a los objetivos de este proyecto, para eso en este caso se utilizará la definición de La Asociación Americana para el Control de la Calidad (ASQC) *"el conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario"*[3] y la de la Norma ISO 9000:2015 en dónde se define a la calidad como *"grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos"*[4]

En el desarrollo de este documento, se debe tener claro el concepto de Sistema de Gestión de Calidad, pero antes se debe contextualizar el concepto de Sistema de Gestión, el se define como "*un mapa o una guía que nos explica cómo se gestiona el día a día de la empresa: un mapa que nos define cuál es la estructura organizativa de la empresa*"[5]

Ahora bien, al tener claro el concepto de Sistema de Gestión, se puede definir con claridad que se entiende por Sistema de Gestión de Calidad (SGC) "*el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas que hacen posible gestionar la calidad de forma eficaz y eficiente, permitiendo obtener los objetivos establecidos en materia de calidad*"

Contextualizando la información anteriormente mencionada, es importante que antes de iniciar con el modelo de planificación del SGC se realice un diagnóstico

[2] CASADESÚS FA, Martín. HERAS SAIZARBITORIA, Iñaki. DIAZ DE CERIO, Javier Merino: Calidad Práctica. Madrid: Pearson Education, 2005, p 5.

[3]CASADESÚS FA, Martín. HERAS SAIZARBITORIA, Iñaki. DIAZ DE CERIO, Javier Merino, op. Cit, p 8.

[4]INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. NTC-ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario. ICONTEC, 2005.

[5] CASADESÚS FA, Martín. HERAS SAIZARBITORIA, Iñaki. DIAZ DE CERIO, Javier Merino, op. Cit, p 76.

inicial, que de acuerdo a los objetivos específicos del presente proyecto, es la primera variable que se aborda.

Para el diagnóstico inicial del estado de la empresa en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, se evaluará punto a punto los numerales de la norma vigente, para este caso la norma ISO 9001:2015. A esta variable se le denominó "Estado actual del SGC de la empresa en el marco de la Gestión de Calidad", y como resultado se obtuvo la matriz de diagnóstico inicial completamente diligenciada, evaluada y ponderada con los criterios mencionados en la metodología. En caso que algún punto de la norma no aplique y sea excluido, la matriz debe contener la justificación respectiva.

Es importante resaltar que todas las empresas sin importar la industria a la que pertenezcan, producto o servicio que ofrezcan, busca siempre sobrevivir a los diversos cambios del mercado, y aunque estas estrategias son muy subjetivas de cada entidad, siempre se debe comprender que en gran parte el éxito se basa en la adecuada definición de los factores clave a los cuales se les asignará recursos para su correcto desarrollo con el fin de determinar la dirección de toda la organización. Esta orientación se debe realizar teniendo en cuenta los criterios de la compañía, pues son estos individuos los que identifican el estado actual de la empresa, además de su *"misión, visión, y valores fundamentales, con el propósito de centrar el interés en las actividades tácticas en el momento presente y en el futuro"*[6]

Debido a la importancia de tener articulados los objetivos y metas para orientar los esfuerzos de cada individuo hacia los fines comunes de la organización, se debe formar una jerarquía de metas que alinee desde los fundamentos e intenciones que generan las ventajas competitivas hasta los objetivos estratégicos mesurables[7]

Teniendo en cuenta la importancia del direccionamiento estratégico para la empresa, y al elaborarse por primera vez, los directivos de la empresa, tienen el reto de enfrentarse a la toma de decisiones estratégicas que encaminarán su compañía a largo plazo. Entre sus cuestionamientos más importantes estará el definir la misión, visión, política y los valores corporativos.

Al definir la misión se deberá tener en cuenta que esta *"abarca tanto el propósito de la compañía como la base de la competencia y la ventaja competitiva*" y

[6]SUMMERS, Donna C.S.: Administración de la Calidad. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación, 2006. P.111.
[7]MARTÍNEZ PEDRÓS, Daniel. MILLA GUTIÉRREZ, Artenio: La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral. Ediciones Díaz de Santos. 2007. P. 20.

además *".ha de ser más específica y centrada en los medios a través de los cuales la empresa competirá"*[8]

La misión debe transmitir que la organización es única y está estrechamente ligada con los valores y creencias de la misma, debe ser clara y específica, además de *"incorporar la gestión de los grupos de interés primario para la empresa (clientes, empleados, proveedores, accionistas…) y tiene mayor relevancia cuando incorpora las propiedades estratégicas y el posicionamiento de la organización a largo plazo"*[9]*.*

El segundo punto de gran importancia a la hora de tratar el Direccionamiento estratégico es la visión, se conforma por las intenciones de la organización y su expectativa hacia el futuro, se debe involucrar a los empleados de forma emocional y no solo plantear intereses económicos; esta es responsabilidad de los gerentes y líderes de la organización el planteamiento y la puesta en marcha de la misma.[10]La visión por su parte debe ser plasmada como un objetivo inspirador a largo plazo en lo posible con una fecha estipulada que generaliza el resto de objetivos y metas. Se debe acotar que los directivos deben estar conscientes que la visión puede o no cumplirse.[11]

Para el autor Juan Carrión Maroto una visión puede ser considerada buena siempre y cuando dé a los lectores una clara y positiva imagen mental del futuro; debe dar orgullo, ser idealista y motivante además de inspirar entusiasmo y compromiso por parte de los empleados generando así sentido de unidad en la organización; debe guiar las actividades del día a día siendo así un puente entre la realidad actual (el presente) y el futuro que se desea construir. También recomienda que sea fácil de recordar, breve y ser capaz de llamar la atención de todos los individuos que integran una organización.

Al igual que los anteriores puntos del direccionamiento estratégico los valores corporativos son definidos por los gerentes y líderes y deben guiar de forma permanente el comportamiento y las acciones de las personas pertenecientes a la organización, también es de vital importancia que se definan claramente el contenido y lo que se pretende expresar con dicho valor.[12]

Frente a esto la organización que implemente un Sistema de Gestión de Calidad debe identificar y definir los procesos que se realizan dentro de la empresa. Esto

---

[8] MARTÍNEZ PEDRÓS, Daniel. MILLA GUTIÉRREZ, Artenio. Op. Cit, p. 23.

[9] CARRIÓN MAROTO, Juan. Estrategia de la visión a la acción. Segunda edición. Madrid: ESIC Editorial, 2007. P 54

[10] CARRIÓN MAROTO, opcit, p 53.

[11] MARTÍNEZ PEDRÓS, Daniel. MILLA GUTIÉRREZ, Artenio. Op. Cit, p. 21

[12]GRANJO AGUILAR, Jesús. Cómo hacer un plan estratégico de recursos humanos. La Coruña: Netbiblo, 2008. P.10

consta de la estructuración del sistema frente a la documentación, gestión de los procesos y el control de los procedimientos de la organización. Una buena implementación de un sistema de gestión conlleva a la individualización de cinco aspectos fundamentales.

Requisitos generales

1. Política de Calidad
2. Planificación del sistema de gestión (definición de los procesos)
3. Implementación y operación
4. Verificación
5. Revisión por la Dirección

La rigurosidad de utilización de un método aplicable a la implementación de un sistema de gestión garantiza a la organización el paso a paso para efectuar, establecer, y mantener la gestión de calidad alineado y de conformidad con la política de calidad.

Esta política de calidad, debe ser construida por la alta dirección, donde se exprese formalmente las intenciones del compromiso de la dirección sobre la calidad y que al mismo tiempo se pueda alinear con la misión y la visión de la organización, tener en cuenta las expectativas de las partes interesadas y cuyos lineamientos permitirán ser la base del planteamiento de los objetivos de calidad. Esta política se puede basar en los principios de la gestión de la calidad.[13]

La organización debe asegurarse que la política esté disponible para todos los trabajadores y demás partes interesadas de la organización y que el mismo este sujeto a revisión periódica para su actualización. El establecimiento de la política de calidad, permitirá a la organización tener claridad de cuáles son sus objetivos y metas frente a la calidad con el fin de establecer propósito de mejora continua, para superar las expectativas de los clientes.

Finalmente, en el marco de este proyecto, se documentarán los procesos teniendo en cuenta las herramientas detalladas anteriormente y se elaborará el mapa de procesos de la empresa y sus respectivas fichas de caracterización; es decir se realizará una ficha de caracterización por cada proceso relacionado en el mapa de acuerdo al alcance del sistema de la empresa.

[13]INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. NTC-ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario. ICONTEC, 2015.

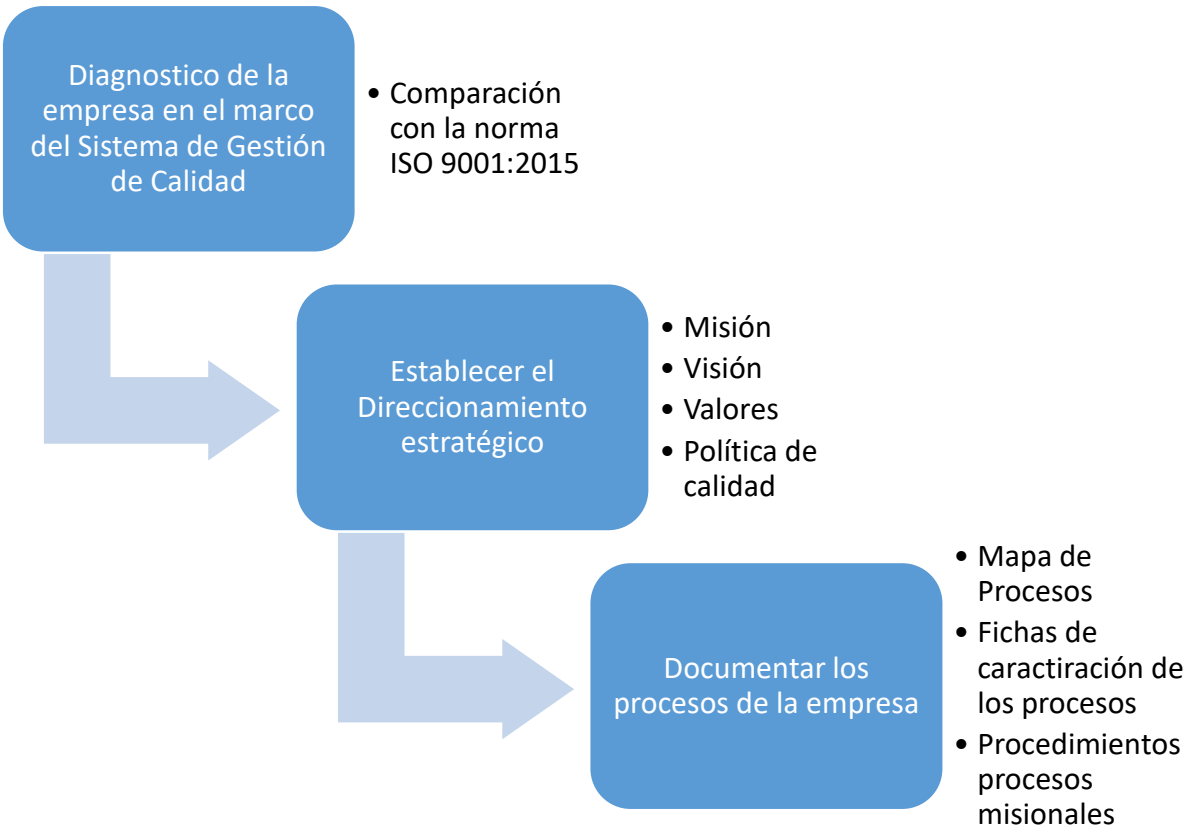
1.7. METODOLOGÍA

Dado al tipo de investigación en el que se enfoca el desarrollo de este proyecto; se decidió dentro de la metodología realizar un estudio de tipo descriptivo; ya que con este se detallará la situación actual de la empresa, enfocando sus necesidades organizacionales hacia el modelo de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta metodología se caracterizará por ser participativa al integrar a la alta gerencia de la empresa, sus empleados y las asesoras; analítica en el desarrollo de las diversas herramientas y aplicada ya que cada elemento está planteado para su desarrollo.

Esta metodología seguirá la siguiente estructura:

FIGURA 1: ESTRUCTURA DE LA METODOLOGÍA



Fuente: autores

Diagnostico

Para realizar el diagnóstico del estado actual del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC), primero se definirán unos criterios que permitirán un mejor análisis del estado inicial del SGC de la empresa[14]:

- Analizar si el requisito de la norma aplica o no para la empresa.
- Definir si el requisito cumple y aplica para la empresa.
- Determinar la fase en la que se encuentra el requisito en mención (diseño, desarrollo o implementación)
- Establecer si el requisito ha sido auditado y si esta implementado o no adecuadamente.
- En el caso de exclusión, justificar adecuadamente la misma.

Direccionamiento estratégico.

En este punto del proyecto, se requerirá una alta participación de los directivos de la empresa, para establecer la misión, visión, valores y política de calidad que encaminé a la organización; para el desarrollo de este punto, se realizará un cuestionario a los gerentes de la organización que contenga preguntas orientadoras para el planteamiento de la formulación estratégica.

Documentación de los procesos.

Para la documentación de los procesos, se seguirá esta secuencia de pasos:

a. Elaboración de mapa de procesos de la empresa.
b. Caracterización de los procesos mencionados en el Mapa de Procesos.
c. Elaboración de procedimientos de los procesos misionales.

a. Análisis de todas las actividades de la empresa y sus respectivos responsables, una vez delimitados estos se agruparan por procesos y se dará paso a la elaboración del mapa de procesos clasificándolos de acuerdo a su categoría en procesos de apoyo, misionales o estratégicos.

[14]SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Gestor de Calidad. Unidad No.1. Tema 1 Diagnóstico Inicial de un Sistema de Gestión de Calidad. {En línea}. {19 de octubre de 2015} disponible en: (http://es.slideshare.net/3164692878/diagnostico-de-un-sgc)

b. Con cada uno de los procesos del mapa anteriormente mencionado se realizará una ficha de caracterización que especifique cómo interactúan entre sí, sus entradas, salidas, responsables, indicadores, entre otros.

2. CAPITULO 2: DIAGNÓSTICO

Al desarrollar el diagnóstico inicial del SGC en el marco de la norma ISO 9001:2015 a la empresa CONSENSO COL S.A.S., se identificaron todos los requisitos de la norma, su aplicabilidad para la empresa, el estado actual (si el requisito se encuentra en documentación, implementación, o mejora continua), su grado de cumplimiento y en el caso que sea oportuno los requisitos excluibles.

Para la evaluación de los criterios de la norma, se empleó los siguientes aspectos de calificación:

Tabla No. 1: CRITERIOS Y VALORES DEL ESTADO DEL REQUISITO

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
NA	El criterio no aplica para la empresa	-
APNC	Aplica para la empresa, pero ésta no ha dado cumplimiento con el criterio de la norma	0
PDC	El criterio se encuentra en proceso de documentación.	10
PIM	El criterio se encuentra en proceso de implementación.	20
AMC	El criterio ha sido auditado y en proceso de mejora continua.	30
AIE	El criterio ha sido auditado e implementado efectivamente.	40
TOTAL	Avance del cumplimiento del criterio exigido por la norma, dado por la sumatoria total de los anteriores criterios establecidos.	100

Fuente: Gestor de Calidad. Unidad No.1. Tema 1 Diagnóstico Inicial de un Sistema de Gestión de Calidad. SENA

Para la realización del diagnóstico, se elaboró una matriz en donde se evaluó punto por punto los criterios de la norma ISO 9001:2015 y se pondero de acuerdo a los valores de la tabla No.1. La información se documentó en una matriz con el siguiente encabezado:

Tabla No.2: MODELO MATRIZ DIAGNÓSTICO INICIAL SGC

<table>
<tr><td colspan="7">DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.</td><td colspan="3">PÁGINA 1 DE XX</td></tr>
<tr><td colspan="7"></td><td>VERSIÓN</td><td>CÓDIGO:</td><td>FECHA</td></tr>
<tr><td rowspan="3">NUM</td><td rowspan="3">REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015</td><td colspan="5">CRITERIOS</td><td rowspan="3">PUNTAJE</td><td colspan="2" rowspan="3">JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN</td></tr>
<tr><td rowspan="2">NA</td><td rowspan="2">APNC</td><td colspan="4">ESTADO DEL REQUISITO</td></tr>
<tr><td>PDC</td><td>PIM</td><td>AMC</td><td>AIE</td></tr>
</table>

Fuente: Gestor de Calidad. Unidad No.1. Tema 1 Diagnóstico Inicial de un Sistema de Gestión de Calidad. SENA

En el recuadro NUM, se debe poner cada uno de los numerales de la norma ISO 9001:2015.

En el recuadro de REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015, se debe poner cada una de las preguntas dadas por la norma.

En la columna de criterios, se debe evaluar el estado del requisito (son los “debes” de la norma)

Para la columna de puntaje, se diligenciará teniendo en cuenta los valores en la tabla No. 1.

Y finalmente en la columna final de la matriz, se debe diligenciar únicamente si el requisito fue excluido, en este espacio se definirá claramente la justificación adecuada.

En el análisis del diagnóstico inicial de la norma, se identificó que no aplica el numeral 8.3 “*DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS”*[15], debido a que los servicios que CONSENSO COL S.A.S. presta a sus clientes están basados en la Constitución Política, las leyes, decretos y jurisprudencias que aplican dentro del territorio Colombiano; y por lo tanto no es posible que la empresa innove ofreciendo un servicio que no esté reglamentado dentro de la normatividad legal Colombiana.

Este diagnóstico arrojó como resultado:

1. La exclusión de la norma para la empresa y la justificación de la misma.

[15]INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION.ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos. Cuarta edición. ISO, 2015.

2. El estado actual de la empresa con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, el cual es básicamente inexistente.

Toda la información recolectada durante el desarrollo del diagnóstico, quedó registrada en el Anexo No. 1: DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.

3. CAPITULO 3: DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO

Como se mencionó en la metodología y teniendo como base las definiciones e importancia de cada uno de los puntos que forman al direccionamiento estratégico según los autores Donna Summer y Pedros Martínez, se realizó una encuesta a los directivos de la empresa, con las siguientes preguntas orientadoras para la elaboración del direccionamiento estratégico:

Preguntas para focalizar la misión:

a. ¿Qué es CONSENSO COL S.A.S?
b. ¿Por qué está en el mercado?
c. ¿Cuál es el beneficio básico que le brinda a las personas y empresas a las que le ofrece los servicios?
d. ¿Qué beneficios puede aportar a la comunidad y sociedad en general?

Preguntas para focalizar la visión:

a. ¿Cuál es la meta que quiere alcanzar la empresa en un futuro?
b. ¿En cuánto tiempo esperan los directivos cumplir esa aspiración? (5, 10 o 15 años)

Preguntas para focalizar los valores[16]:

a. ¿Qué creencias fundamentales tiene su organización?
b. ¿Considera que esas creencias ayudan a su organización en el cumplimiento de sus metas a largo plazo?
c. ¿Qué valores definen el comportamiento y orienta la cultura dentro de su organización?
d. ¿Qué conceptos de ética y conducta son adoptados por los individuos que integran su empresa?

Pregunta para focalizar la política de calidad:

a. ¿Cuál es su objetivo de primer orden que determine el sentido estratégico de su organización?
b. ¿Cuál es el compromiso de mejora continua?
c. ¿Cómo se llevara a cabo el liderazgo y recursos para llevar a cabo la política de calidad?
d. ¿De qué manera se comunicara a toda la compañía?

[16] INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERACIÓN PARA LA AGRICULTURA. Módulo 8. La Dirección de la Empresa Asociativa. {En línea}. {15 de octubre de 2015} disponible en: (http://bit.ly/1KZoywV)

El cuestionario, diligenciado por la Alta Gerencia será el siguiente:

Tabla No.3: CUESTIONARIO PARA LA ALTA GERENCIA “PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA EL DESARROLLO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO”

CUESTIONARIO PARA LA ALTA GERENCIA				
PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA EL DESARROLLO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
FECHA		CARGO		
NOMBRE				
PREGUNTAS				
MISIÓN	a. ¿Qué es CONSENSO COL S.A.S?			
	b. ¿Por qué está en el mercado?			
	c. ¿Cuál es el beneficio básico que le brinda a las personas y empresas a las que le ofrece los servicios?			
	d. ¿Qué beneficios puede aportar a la comunidad y sociedad en general?			
VISIÓN	e. ¿Cuál es la meta que quiere alcanzar la empresa en un futuro?			
	f. ¿En cuánto tiempo esperan los directivos cumplir esa aspiración? (5, 10 o 15 años)			
VALORES	g. ¿Qué creencias fundamentales tiene su organización?			
	h. ¿Considera que esas creencias ayudan a su organización en el cumplimiento de sus metas a largo plazo?			
	i. ¿Qué valores definen el comportamiento y oriental la cultura dentro de su organización?			
	j. ¿Qué conceptos de ética y conducta son adoptados por los individuos que integran su empresa?			
POLÍTICA DE CALIDAD	k. ¿Cuál es su objetivo de primer orden que determine el sentido estratégico de su organización?			
	l. ¿Cuál es el compromiso de mejora continua?			
	m. ¿Cómo se llevará a cabo el liderazgo y recursos para llevar a cabo la política de calidad?			
	n. ¿De qué manera se comunicara a toda la compañía?			
FIRMA DE QUIEN DILIGENCIA				

Los objetivos de la organización también serán planteados por la alta gerencia teniendo en cuenta que estos son los principios colectivos que se ven reflejados en la cultura de la organización y en el desarrollo de sus actividades ya sea de forma individual o grupal. Y por último se definirá conjuntamente la política de calidad de la compañía.

Cuestionario No1. (Gerente)

a. ¿Qué es CONSENSO COL S.A.S?
   "Es una empresa dedicada a la asesoría en relacionamiento con grupos étnicos y Consulta Previa."
b. ¿Por qué está en el mercado?
   "*Por la necesidad y obligatoriedad de realizar estos a empresas que van a realizar actividades en territorio de grupos étnicos"*
c. ¿Cuál es el beneficio básico que le brinda a las personas y empresas a las que le ofrece los servicios?
   "*Nuestra experiencia en el tema"*
d. ¿Qué beneficios puede aportar a la comunidad y sociedad en general?
   "*Realizar buenos procesos que beneficien a todos y que puedan desarrollar proyectos de allá"*
e. ¿Cuál es la meta que quiere alcanzar la empresa en un futuro?
   "*Ser una de las mejores empresas en el tema"*
f. ¿En cuánto tiempo esperan los directivos cumplir esa aspiración? (5, 10 o 15 años)
   "*5 años"*
g. ¿Qué creencias fundamentales tiene su organización?
   "*Realizar los procesos y relacionamientos de manera transparente y de buena fe"*
h. ¿Considera que esas creencias ayudan a su organización en el cumplimiento de sus metas a largo plazo?
   "*si*
i. ¿Qué valores definen el comportamiento y oriental la cultura dentro de su organización?
   "*La transparencia"*
j. ¿Qué conceptos de ética y conducta son adoptados por los individuos que integran su empresa?
   "La eficiencia y la trasparencia"
k. ¿Cuál es su objetivo de primer orden que determine el sentido estratégico de su organización?
   "Seguir realizando el trabajo como se ha venido desarrollando, pero delegando"
l. ¿Cuál es el compromiso de mejora continua?
   "*Crecer, y hacer cada día las cosas mejor"*
m. ¿Cómo se llevara a cabo el liderazgo y recursos para llevar a cabo la política de calidad?
   "*De manera personal por los directivos"*

n. ¿De qué manera se comunicara a toda la compañía?
“Se comunicará personalizadas y por la página”

Cuestionario No 2. (Asesor Jurídico de Proyectos)

a. ¿Qué es CONSENSO COL S.A.S?
“Es una empresa que presta servicio especializado en relacionamiento con grupos étnicos y asesoría legal en dicho tema.”
b. ¿Por qué está en el mercado?
“*Porque el dimensionamiento de los grupos étnicos generó la necesidad en empresas de diversos sectores, de tener un manejo social y jurídicamente ajustado a estos “StakeHolders” particulares”*
c. ¿Cuál es el beneficio básico que le brinda a las personas y empresas a las que le ofrece los servicios?
“*Poder realizar proyectos, obras o actividades en territorio de comunidad étnica, en un ambiente de confianza y seguridad jurídicaamparando el desarrollo con la integridad étnica”*
d. ¿Qué beneficios puede aportar a la comunidad y sociedad en general?
“Revisar la tensión valorativa entre el desarrollo y la integridad étnica”
e. ¿Cuál es la meta que quiere alcanzar la empresa en un futuro?
“*Consolidada como una empresa especializada en relacionamiento con grupos étnicos que la diferencien y distingan de las demás que presten estos servicios”*
f. ¿En cuánto tiempo esperan los directivos cumplir esa aspiración? (5, 10 o 15 años)
“5 años”
g. ¿Qué creencias fundamentales tiene su organización?
“Ética, compromiso y criterio jurídico”
h. ¿Considera que esas creencias ayudan a su organización en el cumplimiento de sus metas a largo plazo?
“si”
i. ¿Qué valores definen el comportamiento y oriental la cultura dentro de su organización?
“*Las mismas creencias”*
j. ¿Qué conceptos de ética y conducta son adoptados por los individuos que integran su empresa?
“Todo es válido mientras sea fruto del dialogo, la concertación y cita dentro de los márgenes legales”

k. ¿Cuál es su objetivo de primer orden que determine el sentido estratégico de su organización?
"La especialidad"
l. ¿Cuál es el compromiso de mejora continua?
"*El análisis de la ley y la jurisprudencia y las experiencias en el campo"*
m. ¿Cómo se llevara a cabo el liderazgo y recursos para llevar a cabo la política de calidad?
".."(Sin respuesta)
n. ¿De qué manera se comunicara a toda la compañía?
"De manera presencial y será incluida en la página institucional"

Al analizar los cuestionarios realizados por la alta gerencia de CONSENSO COL S.A.S (Anexo No. 2), se obtuvo, los lineamientos del direccionamiento estratégico de la empresa que se presenta a continuación:

MISIÓN

CONSENSO COL S.A.S. Es una empresa de consultoría jurídica en materia étnica y de Consulta Previa, que ayuda en el relacionamiento entre operadores de proyectos y comunidades generando condiciones que posibiliten la confianza en el marco de las leyes, normas y jurisprudencia; para un desarrollo armónico de los procesos y protegiendo la integridad étnica de los grupos.

VISIÓN

En el 2021 ser reconocida como empresa líder del sector jurídico en tema étnico y social que se distinga por sus buenas prácticas y por su constante búsqueda en la protección de la integridad de todos los grupos étnicos.

VALORES

Transparencia: Proporcionar información completa en torno al proyecto o actividad a desarrollar, advirtiendo sus alcances, que sea entendible, de tal forma que se logre una retroalimentación de los posibles impactos sobre sus vidas, territorios y comunidades.

Responsabilidad: Cumplir con todas las actividades en los tiempos y modos acordados.

Respeto: Tener en cuenta las diferencias y sus expresiones, tanto en los protocolos como en el uso de la palabra, por parte de los todos los asistentes

(expositores, comunidad o entidades). Las opiniones de los participantes en el proceso, serán de manera libre y se propiciará un ambiente para el diálogo y la construcción colectiva.

POLITICA DE CALIDAD

CONSENSO COL SAS, es una empresa consultora con experiencia profesional en materia de relacionamiento y concertación con grupos étnicos basados en la legislación y jurisprudencia especial para minorías étnicas.

En CONSENSO COL SAS consideramos como uno de nuestros propósitos atender de manera especializada y eficiente los escenarios socioculturales derivados del encuentro de intereses empresariales con entornos de los grupos étnicos.

Nos comprometemos a la permanente búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes, promoviendo la mejora continua y el cumplimiento de la normatividad vigente, mediante el aseguramiento de las competencias y el fomento de la formación y sensibilización encaminada a concienciar y responsabilizar a todo el personal sobre la importancia de la adecuada y oportuna atención al cliente, la calidad en todo lo que hacemos y la búsqueda permanente de la satisfacción de todos los clientes.

CONSENSO COL SAS espera un compromiso con la calidad mediante el liderazgo de la alta gerencia y el soporte y participación activa de todos los trabajadores. Esta política será revisada, actualizada, divulgada y comunicada de forma permanente y estará disponible para todos nuestros colaboradores y grupos de interés.

4. CAPITULO 4: DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Para la documentación de los procesos de la empresa, se siguió un orden lógico; es decir se inició desde lo más amplio a lo más específico, por lo tanto el primer paso fue la realización del mapa de procesos de la empresa, luego la caracterización de cada uno de los procesos, y finalmente los procedimientos de los procesos misionales.

4.1. MAPA DE PROCESOS

Este mapa muestra los principales procesos existentes en la empresa; en la parte superior se pueden observar los procesos estratégicos, en la mitad los procesos misionales y finalmente en la parte de abajo los procesos de apoyo, que ayudan al cumplimiento oportuno de los demás procesos.

Fuente: Autores

Los procesos identificados y plasmados en el mapa son:

Procesos estratégicos: Alta Gerencia y Gestión de Calidad
Procesos misionales: Asesoría Jurídica, Caracterización (el cual puede ofrecerse de forma independiente o como paso anterior a la Consulta Previa) y Consulta Previa.
Procesos de apoyo: Gestión Contable y Gestión Administrativa.

4.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Teniendo en cuenta los siete procesos identificados y mencionados en el mapa de procesos, se continúa con la respectiva caracterización de los mismos. Para caracterizar cada uno de los procesos, se creó la siguiente ficha:

FICHA DE CARACTIRAZACIÓN DE PROCESOS			CODIGO:	VERSIÓN:	FECHA:
CONSENSO	NOMBRE DEL PROCESO				
	OBJETIVO DEL PROCESO				
	RESPONSABLE DEL PROCESO		RESTRICCIÓN DE AUTORIDAD		
ELEMENTOS DE ENTRADA	RESPONSABLE QUE ENTREGA	ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN		ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE AL QUE SE ENTREGA
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015		INDICADORES	

Se puede observar el nombre de la ficha, el cual es “FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS”, posteriormente se puede ver el CÓDIGO, la VERSIÓN y la FECHA, datos que ayudan al control de la documentación del sistema.

En los siguientes dos renglones se encuentra el NOMBRE DEL PROCESO y el OBJETIVO DEL PROCESO, al igual que se especifica el cargo del RESPONSABLE DEL PROCESO y su nivel de autoridad dentro del mismo se deja estipulada en la casilla RESTRICCIÓN DE AUTORIDAD.

Inicialmente se encuentran las columnas ELEMENTOS DE ENTRADA y RESPONSABLE QUE ENTREGA, en donde se diligencia la información insumos, o productos, al igual que el cliente (interno o externo) que alimentan al proceso. Posteriormente se encuentra la columna de los ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN en donde se describen las tareas o actividades dentro del proceso; finalmente las últimas dos columnas ELEMENTO DE SALIDA Y

RESPONSABLE AL QUE SE ENETREGA sirven para diligenciar las salidas resultantes de las actividades las cuales pueden ser también reflejadas como información, insumos o productos.
Finalmente se encuentran las casillas de DOCUMENTOS APLICABLES que permiten enlistar los documentos (internos y externos) que se manejan en el proceso; REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 en donde se enumeran los requisitos que se pueden aplicar al proceso y finalmente INDICADORES en donde se diligencia el indicador o indicadores que se manejen para el control del proceso.

La caracterización de los procesos inició por los procesos de apoyo, posteriormente los estratégicos y finalmente los misionales.

<table>
<tr><td colspan="3">FICHA DE CARACTIRAZACIÓN DE PROCESOS</td><td colspan="2">CODIGO: CP-001</td><td>VERSIÓN: 01</td><td>FECHA: 6/6/2016</td></tr>
<tr><td rowspan="3">CONSENSO
CONSULTORIAS SOCIALES & ESPECIALIZADAS</td><td colspan="2">NOMBRE DEL PROCESO</td><td colspan="4">Gestión Contable (APOYO)</td></tr>
<tr><td colspan="2">OBJETIVO DEL PROCESO</td><td colspan="4">Realizar todos los procesos y asesorías contables de la empresa.</td></tr>
<tr><td colspan="2">RESPONSABLE DEL PROCESO</td><td>Contadora</td><td>RESTRICCIÓN DE AUTORIDAD</td><td colspan="2">No puede presentar y/o firmar impuestos sin la autorización correspondiente de la Alta Gerencia.</td></tr>
<tr><td>ELEMENTOS DE ENTRADA</td><td>RESPONSABLE QUE ENTREGA</td><td colspan="3">ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN</td><td>ELEMENTOS DE SALIDA</td><td>RESPONSABLE AL QUE SE ENTREGA</td></tr>
<tr><td>Relación de facturas de gastos y ventas</td><td>Gestión Administrativa</td><td colspan="3" rowspan="4">1. Contabilizar los elementos de entrada en el programa contable. 2. Realizar los informes contables solicitados.</td><td>Borradores de Impuestos</td><td>Gestión Administrativa / Alta Gerencia</td></tr>
<tr><td>Extractos de cuentas bancarias</td><td>Gestión Administrativa</td><td>Formatos de pago de Impuestos</td><td>Gestión Administrativa / Alta Gerencia</td></tr>
<tr><td>Estados bancarios de inversiones</td><td>Gestión Administrativa</td><td rowspan="2">Informes Contables / Estados Financieros (Balance y Estado de resultados)</td><td rowspan="2">Gestión Administrativa / Alta Gerencia</td></tr>
<tr><td>Soportes de pago</td><td>Gestión Administrativa</td></tr>
<tr><td>Certificados contables</td><td>Gestión Administrativa</td><td colspan="3">3. Realizar los certificados solicitados.</td><td>Certificados Contables</td><td>Gestión Administrativa / Alta Gerencia</td></tr>
<tr><td>Solicitud de información o asesoría</td><td>Gestión Administrativa / Alta Gerencia</td><td colspan="3">4. Análizar problemas conforme a la solicitud de asesoría.</td><td>Asesoría Contable y financiera.</td><td>Gestión Administrativa / Alta Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">DOCUMENTOS APLICABLES</td><td colspan="3">REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015</td><td colspan="2">INDICADORES</td></tr>
<tr><td colspan="2">Relación de facturas de venta</td><td colspan="3">8.4 - 8.4.2 - 8.4.3 - 8.5</td><td colspan="2" rowspan="6">Solo existe un indicador de cumplimiento, en donde se evalua la Información entregada vs Información Solicitada*, multiplicado por 100.
Cumplimiento = $\frac{(Información\ Entregada)}{(Información\ Solicitada)}$ x 100</td></tr>
<tr><td colspan="2">Relación de facturas de gastos</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Certificados Bancarios</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Plan Unico de Cuentas (PUC)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Estatuto Tributario</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Código de Comercio</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Ley 145 de 1960 en los artículos que aun siguen vigentes. Por la ley 43 de 1990, por el decreto 2649 de 1993 y por el código de comercio.</td><td colspan="3"></td><td colspan="2" rowspan="4">*La Información Solicitada puede ser: Estados Financieros, Declaraciones de Impuestos (Liquidados o borradores), Informes a Entidades de Control (Dian-Secretaría de Hacienda), Certificaciones a Clientes y asesorias</td></tr>
<tr><td colspan="2">Decreto 2649 de 1993</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Ley 43 de 1990</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Resoluciones emitidas por la DIAN o la Secretaria de Hacienda Distrital</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Fuente: Autores

FICHA DE CARACTIRAZACIÓN DE PROCESOS			CODIGO: CP-002	VERSIÓN: 01	FECHA: 6/6/2016
CONSENSO	NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Administrativa (APOYO)			
	OBJETIVO DEL PROCESO	Realizar y apoyar todos los procesos administrativos de la empresa			
	RESPONSABLE DEL PROCESO	Asistente Administrativo	RESTRICCIÓN DE AUTORIDAD	No puede dar, presentar o transferir información administrativa, contable o financiera sin autorización de la alta gerencia.	

ELEMENTOS DE ENTRADA	RESPONSABLE QUE ENTREGA	ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE AL QUE SE ENTREGA
Facturas de gastos y ventas	Alta Gerencia	1. Digitar información de facturas de gastos y ventas. 2. Transmitir la información contable a Gestión Contable. 3. Medir y controlar el estado de la cartera. 4. Presentar y firmar los impuestos. 5. Seguir las instruciones dadas. 6. Realizar pagos. 6. Digitalizar documentos. 7. Archivar documentos.	Relación de facturas de gastos y ventas	Gestión Contable
Extractos Bancarios y Estados de cuenta de	Alta Gerencia			
Informes Contables / Estados Financieros	Gestión Contable / Alta Gerencia		Información sobre estado de cartera	Alta Gerencia / Gestión Administrativa
Información (Intrucciones o Autorizaciones)	Alta Gerencia			
Asesoría Contable y financiera.	Gestión Contable		Impuestos firmados y presentados	Gestión Administrativa
Borradores de Impuestos o Formatos de pago de Impuestos	Gestión Contable			
Pólizas	Proveedor		Soportes de pago	Gestión Administrativa/ Gestión Contable
Contrato y Otrosí, Orden de servicio o compra.	Alta Gerencia		Documentos digitalizados	Gestión Administrativa
Actas o informe de los procesos	Asesoría Jurídica/ Caracterización/ Consulta			
Hojas de Vida	Alta Gerencia			
Otros documentos para digitalizar	Todos los Procesos		Documentos archivados	Gestión Administrativa
Otros documentos para archivar	Todos los Procesos			
Novedades al Sistema de Seguridad Social	Alta Gerencia	8. Reporte de novedades al Sistema de Seguridad Social.	Reporte realizado y gestionado	Gestión Administrativa
Licitaciones	Alta Gerencia	9. Preparar los documentos para las licitaciones.	Documentos para licitaciones preparados	Alta Gerencia/Cliente
Solicitud de carta o informe	Alta Gerencia	10. Realización de informes y/o cartas.	Informes y cartas	Alta Gerencia
Correspondencia	Clientes/Proveeores	11. Envíar correspondencia (física y digital).	Correspondencia enviada	Clientes/Proveedores/Alta Gerencia/ Gestión Contable
Certificados Contables	Gestión Contable/Cliente	12. Solicitar o transferir de certificados a cliente o proveedores.	Certficado solicitado o Transmitido	Gestión Contable/Cliente/Gestión
Documentos para Radicación	Alta Gerencia	13. Radicar documentos.	Documento Radicado	Gestión Administrativa
Información para informes finales	Asesoría/Caracterización/Consulta Previa	14. Preparación de informes finales.	Informes finales de proyectos	Cliente / Alta Gerencia
Registros de la Caracterización (Videos, fotos, carteleras, etc)	Asesoría/Caracterización/Consulta Previa			

DOCUMENTOS APLICABLES	REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015	INDICADORES
Relación de facturas de gastos		Este indicador cuenta el número de PQR por mes, debido al incumplimiento o demora en la entrega de información y/o solicitudes; se compara con los meses anteriores. PQR administrativo = Número de quejas al mes
Relación de facturas de venta		
Informes y cartas		
Registro de PQR		
Licitaciones		

Fuente: Autores

FICHA DE CARACTIRAZACIÓN DE PROCESOS			CODIGO: CP-003	VERSIÓN: 01	FECHA: 6/6/2016
CONSENSO	NOMBRE DEL PROCESO	ALTA GERENCIA (ESTRATEGICO)			
	OBJETIVO DEL PROCESO	Direccionar todos los procesos de la empresa.			
	RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente / Asesor jurídico de Proyectos	RESTRICCIÓN DE AUTORIDAD	N.A. El gerente tiene autoridad total en todos los procesos, procedimientos y tareas.	

ELEMENTOS DE ENTRADA	RESPONSABLE QUE ENTREGA	ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE AL QUE SE ENTREGA
Contrato y Otrosí, Orden de servicio o compra.	Cliente/ Proveedor	1. Analizar y revisar las solicitudes. 2. Contruir basados en los requisitos del cliente la propuesta técnica (temática) y propuesta económica. 3. Revisar docuentos y soportes de acuerdo a su solicitud. 4. Negociar los términos del contrato. 5. Firmar el contrato.	Contrato y Otrosí, Orden de servicio o compra.	Gestión Administrativa / Cliente
Requisitos de los clientes	Cliente		Servicio clasificado	Asesoría/Caracterización /Consulta Previa
Informes Contables / Estados Financieros (Balance y Estado de resultados)	Gestión Contable	Analizar y firmar informes contables	Informes Contables / Estados Financieros (Balance y Estado de resultados)	Gestión Administrativa
Borradores de impuestos	Gestión Contable	Analizar y aprobar los impuestos para presentación y firma	Autorización de impuestos para presentación y firma	Gestión Administrativa
Licitaciones	Cliente	Analisis y Realización de propuestas	Propuesta tecnica y/o económica	Gestión Administrativa / Cliente
Asesoría Contable y financiera.	Alta Gerencia / Gestión Administrativa	Analisis para la toma de decisiones	Instrucciones	Gestión Contable/ Gestión Administrativa
Informes finales de proyectos	Gestión Administrativa	Revisión o presentación de los Informes Finales	Instrucciones de correcciones al informe	Gestión Administrativa
			Informes finales de proyectos	Cliente

DOCUMENTOS APLICABLES	REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015	INDICADORES
Contrato y/u Otrosí	4.1 - 4.2 - 4.3- 5.1- 5.1.1 - 5.1.2 - 5.2 - 5.3 -6.1 - 6.2 - 7.1 - 7.2 - 7 .3 - 8.2 - 8.4	Este indicador cuenta el número de PQR por mes, debido al incumplimiento o demora en la entrega de información y/o solicitudes; se compara con los meses anteriores. PQR Cliente = Número de quejas al mes
Informes contables	8.6 - 8.7 - 9.3 - 10.1 -10.2 -10.3	
Borradores de impuestos		
Licitaciones		
Registro de PQR		

Fuente: Autores

FICHA DE CARACTIRAZACIÓN DE PROCESOS			CODIGO: CP-004	VERSIÓN: 01	FECHA: 6/6/2016
CONSENSO Consultorías Sociales & Especializadas	NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD (ESTRATEGICO)			
	OBJETIVO DEL PROCESO	Direccionar el Sistema de Gestión para cumplir los objetivos de la Alta Gerencia			
	RESPONSABLE DEL PROCESO	Asistente Administrativo	RESTRICCIÓN DE AUTORIDAD		

ELEMENTOS DE ENTRADA	RESPONSABLE QUE ENTREGA	ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE AL QUE SE ENTREGA
Diagnostico del SGC	Gestión de Calidad	Crear e incentivar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Identificación y documentación de procesos	Todos los procesos
			Plan de trabajo y de capacitaciones	Todos los procesos
Información de los Procesos	Todos los procesos	Documentar los procesos	Mediciones y evaluaciones del Sistema	Todos los procesos
Indicadores de procesos	Todos los procesos	Medir y controlar los procesos de la empresa para la satisfacción de clientes internos y externos	Informe de estado de procesos	Alta Gerencia
Diagnostico del SGSST	Gestión de Calidad	Crear e incentivar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Identificación de peligros, evaluación, valoración y gestión de los riesgos	Todos los procesos
			Plan de trabajo y de capacitaciones	Todos los procesos
			Mediciones y evaluaciones del Sistema	Todos los procesos

DOCUMENTOS APLICABLES	REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015	INDICADORES
ISO 9001:2015	4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 6.1 - 6.2 - 7.4 - 7.5 - 9.1 - 9.2 -10.1 -10.2 - 10.3	Este indicador cuenta el número de PQR por mes, debido al número de quejas de los clientes; se compara con los meses anteriores.
ISO 9000:2005		
OHSAS 18001:2007		
Diagnostico Inicial del SGC		
Caracterizaciónes de los procesos		
Diagnostico Inicial del SGSST		

Fuente: Autores

<table>
<tr><td colspan="3">FICHA DE CARACTIRAZACIÓN DE PROCESOS</td><td colspan="2">CODIGO: CP-005</td><td>VERSIÓN: 01</td><td>FECHA: 6/6/2016</td></tr>
<tr><td rowspan="3">CONSENSO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL PROCESO</td><td colspan="4">ASESORÍA JURÍDICA (MISIONAL)</td></tr>
<tr><td colspan="2">OBJETIVO DEL PROCESO</td><td colspan="4">Brindar asesoría jurídica en temas étnicos a los clientes.</td></tr>
<tr><td colspan="2">RESPONSABLE DEL PROCESO</td><td>Director del proyecto / Asesor jurídico de Proyectos</td><td>RESTRICCIÓN DE AUTORIDAD</td><td colspan="2">N.A.</td></tr>
<tr><td>ELEMENTOS DE ENTRADA</td><td>RESPONSABLE QUE ENTREGA</td><td colspan="3">ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN</td><td>ELEMENTOS DE SALIDA</td><td>RESPONSABLE AL QUE SE ENTREGA</td></tr>
<tr><td>Servicio clasificado</td><td>Alta Gerencia</td><td colspan="3" rowspan="3">1. Analisis del problema. 2.Recolección de evidencia(Pruebas o registros) 3. Realización del concepto.</td><td rowspan="2">Concepto</td><td rowspan="2">Cliente/Gestión Administrativa</td></tr>
<tr><td>Requisitos del cliente</td><td>Cliente</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Documentación del cliente</td><td rowspan="3">Cliente</td><td>Instrucciones</td><td>Cliente/Gestión Administrativa</td></tr>
<tr><td colspan="3">Registros (Acta de una reunión, documenton radicado, etc)</td><td>Cliente/Gerencia Administrativa</td></tr>
<tr><td colspan="3">Facturar el servicio</td><td>Factura de venta</td><td>Cliente/Gestión Administrativa</td></tr>
<tr><td colspan="2">DOCUMENTOS APLICABLES</td><td colspan="3">REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015</td><td colspan="2">INDICADORES</td></tr>
<tr><td colspan="2">Registro de PQR</td><td colspan="3">8.1 - 8.2 - 8.2.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.5 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3 - 8.5.4</td><td colspan="2" rowspan="6">Este indicador cuenta el número de PQR por mes, debido al incumplimiento o demora en la entrega de información y/o solicitudes; se compara con los meses anteriores.
PQR Cliente = Número de quejas al mes</td></tr>
<tr><td colspan="2">Constitución Política</td><td colspan="3">- 8.5.5 -8.5.6 - 8.6 - 8.7 - 10.1 -10.2</td></tr>
<tr><td colspan="2">Convenio 169 de la OIT</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Ley 70 de 1993</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Ley 99 de 1993</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Ley 1098 de 2006</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Ley 1437 de 2011</td><td colspan="5" rowspan="11"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Ley 1453 de 2011</td></tr>
<tr><td colspan="2">Decreto 1320 de 1998</td></tr>
<tr><td colspan="2">Decreto 2820 de 2010</td></tr>
<tr><td colspan="2">Decreto 2893 de 2011</td></tr>
<tr><td colspan="2">Decreto 3573 de 2011</td></tr>
<tr><td colspan="2">Dereto 2613 de 2013</td></tr>
<tr><td colspan="2">Directiva presidencial 01 de 2010</td></tr>
<tr><td colspan="2">Directiva presidencial 13 de 2013</td></tr>
</table>

Fuente: Autores

FICHA DE CARACTIRAZACIÓN DE PROCESOS			CODIGO: CP-006	VERSIÓN: 01	FECHA: 6/6/2016
CONSENSO Consultorías Sociales & Especializadas	NOMBRE DEL PROCESO	Caracterización y relacionamiento con comunidades étnicas (MISIONAL)			
	OBJETIVO DEL PROCESO	Caracterizar a la comunidad étnica objetivo del servicio y/o proyecto.			
	RESPONSABLE DEL PROCESO	Director del proyecto / Asesor jurídico de Proyectos	RESTRICCIÓN DE AUTORIDAD	N.A.	

ELEMENTOS DE ENTRADA	RESPONSABLE QUE ENTREGA	ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE AL QUE SE ENTREGA
Servicio clasificado	Alta Gerencia	1. Planear y ejecutar reuniones con la comunidad. 2.Planear y ejecutar recorridos con la comunidad. 3. Reuniones con el cliente. 4. Realización y tabulación de encuestas. 5. Realización de informe de Caracterización	Informe de caracterización de la comunidad	Cliente/Consulta Previa/Gerencia Administrativa
Requisitos del cliente	Cliente		Actas	Cliente/Consulta Previa/Gerencia Administrativa
Certificado emitido por el Ministerio del Interior	Ministerio del Interior		Registros de la Caracterización (Videos, fotos, carteleras, etc)	Cliente/Consulta Previa/Gerencia Administrativa
Documentación del cliente	Cliente	Facturación del servicio	Factura de venta	Cliente/Gestión Administrativa

DOCUMENTOS APLICABLES	REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015	INDICADORES
Informe de caracterización de la comunidad	8.1 - 8.2 - 8.2.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.5 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3 - 8.5.4 - 8.5.5	Indicador de ejecución, en donde se evalua el porcentaje de las actividades ejecutadas vs las actividades a ejecutar (planeadas) multiplicado por cien. $\text{Ejecución del servicio} = \frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades planeadas}} \times 100$
Encuestas	8.5.6 - 8.6 - 8.7 - 10.1 -10.2	
Certificado emitido por el Ministerio del Interior		
Actas de reuniones		
Informe final		
Constitución Política		
Convenio 169 de la OIT		
Ley 70 de 1993		
Ley 99 de 1993		
Ley 1098 de 2006		
Ley 1437 de 2011		
Ley 1453 de 2011		
Decreto 1320 de 1998		
Decreto 2820 de 2010		
Decreto 2893 de 2011		
Decreto 3573 de 2011		
Decreto 2613 de 2013		
Directiva presidencial 01 de 2010		
Directiva presidencial 13 de 2013		

Fuente: Autores

FICHA DE CARACTIRAZACIÓN DE PROCESOS			CODIGO: CP-007	VERSIÓN: 01	FECHA: 6/6/2016
CONSENSO	NOMBRE DEL PROCESO	Consulta Previa (MISIONAL)			
	OBJETIVO DEL PROCESO	Acompañar, asesorar y representar al cliente (dueño del proyecto) para que se desarrolle el Proceso de Consulta Previa con las comunidades étnicas.			
	RESPONSABLE DEL PROCESO	Director del proyecto / Asesor jurídico de Proyectos	RESTRICCIÓN DE AUTORIDAD	N.A.	

ELEMENTOS DE ENTRADA	RESPONSABLE QUE ENTREGA	ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE AL QUE SE ENTREGA
Informe de Caracterización	Caracterización	Planear y ejecutar las reuniones con el cliente	Actas de reunión	Cliente/Gerencia Administrativa
Certificado del Ministerio del Interior	Ministerio del Interior	Planear y ejecutar las reuniones con los funcionarios del Ministerio del Interior		
Actas	Cliente/Consulta Previa/Gerencia Administrativa	Planear y ejecutar las reuniones con la comunidad	Informe de Consulta Previa (periodicos o finales)	Cliente/Gerencia Administrativa
Registros de la Caracterización (Videos, fotos, carteleras, etc)	Cliente/Consulta Previa/Gerencia Administrativa	Realización de informes	Registros de la Caracterización (Videos, fotos, carteleras, etc)	Cliente/Gerencia Administrativa
Documentación del cliente	Cliente	Facturación del servicio	Factura de venta	Cliente/Gestión Administrativa

DOCUMENTOS APLICABLES	REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015	INDICADORES
Informe de caracterización	8.1 - 8.2 - 8.2.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.5 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3 - 8.5.4 - 8.5.5	Indicador de ejecución, en donde se evalua el porcentaje de las actividades ejecutadas vs las actividades a ejecutar (planeadas) multiplicado por cien.
presencia de comunidades étnicas emitido por el Minist	8.5.6 - 8.6 - 8.7 - 10.1 -10.2	
Actas de reuniones previas a la Consulta		
Actas de reunión en el Marco del Proceso de la Consault		
Informe de Consulta Previa		
informe final de la consulta previa		
Constitución Política		
Convenio 169 de la OIT		$\text{Ejecución del servicio} = \frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades planeadas}} \times 100$
Ley 70 de 1993		
Ley 99 de 1993		
Ley 1098 de 2006		
Ley 1437 de 2011		
Ley 1453 de 2011		
Decreto 1320 de 1998		
Decreto 2820 de 2010		
Decreto 2893 de 2011		
Decreto 3573 de 2011		
Dereto 2613 de 2013		
Directiva presidencial 01 de 2010		
Directiva presidencial 13 de 2013		

Fuente: Autores

4.3. PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS MISIONALES

La elaboración de los procedimientos se realizó bajo los siguientes parámetros:

- Encabezado (Nombre del procedimiento, código, versión y fecha de elaboración)
- Objetivo
- Alcance
- Documentación de referencia
- Responsabilidades
- Definiciones
- Desarrollo
- Registros de calidad
- Anexos

Ver procedimientos en el anexo 4.

5. CONCLUSIONES

La planeación estratégica permitió establecer un modelo de planificación del sistema de gestión de calidad de CONSENSO COL S.A.S enfocado en la realidad de la compañía.

El diagnostico organizacional basado en el análisis teórico de la información de CONSENSO COL S.A.S. y entrevistas a los gerentes permitieron tener un mayor conocimiento de la empresa y su funcionamiento mediante la identificación de sus procesos y su direccionamiento estratégico para el planteamiento del modelo del sistema de gestión de calidad.

En el análisis del diagnóstico inicial de la norma ISO 9001:2015, se identificó que no aplica el numeral 8.3 "*DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS"*, debido a que los servicios que CONSENSO COL S.A.S. presta a sus clientes están basados en la Constitución Política, las leyes, decretos y jurisprudencias que aplican dentro del territorio Colombiano; y por lo tanto no es posible que la empresa innove ofreciendo un servicio que no esté reglamentado dentro de la normatividad legal Colombiana.

Después de realizar las encuestas a los directivos de la compañía se obtuvo las directrices para la creación del direccionamiento estratégico compuesto por misión, visión, política de calidad y valores.

Al tener la claridad sobre el funcionamiento interno de la compañía y las directrices de la alta gerencia se identificaron los procesos que impactan en la interacción del sistema de gestión de calidad para dar cumplimiento a los requisitos de los clientes.

Teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la identificación de los procesos se definieron todas las caracterizaciones y se documentaron los procedimientos para los procesos misionales.

Después de realizar los procedimientos de los procesos misionales se logró identificar las actividades rutinarias que requerirán instructivos para su ejecución.

6. RECOMENDACIONES

Una vez establecido el modelo de planificación del sistema de gestión de calidad se sugiere utilizar la herramienta de gestión de Deming (ciclo PHVA) para finalizar la planeación y desarrollar las etapas de ejecución, verificación y control.

Para lograr la implementación exitosa del sistema de gestión de calidad es fundamental el liderazgo e involucramiento de la alta gerencia dándole continuidad a las acciones de la promoción de la mejora continúa.

El modelo está compuesto por tres factores críticos que lo hacer practico, real y utilizable, en donde este documento es uno de ellos. Por lo anterior este como cualquier otro modelo requiere ser implementado, ensayado y validado para lograr su eficacia y vigencia.

Al ser la norma ISO 9001:2015 un estándar contractual cuyo objetivo es la satisfacción de los clientes se sugiere conocer las necesidades y expectativas de este grupo de interés.

7. BILBIOGRAFÍA

CASADESÚS FA, Martín. HERAS SAIZARBITORIA, Iñaki. DIAZ DE CERIO, Javier Merino: Calidad Práctica. Madrid: Pearson Education, 2005, 279.

CONSENSO COL S.A.S. “Nuestros Servicios”. {En línea}. {24 de agosto de 2015} disponible en: (http://www.consensosas.com/web/servicios.html).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Compendio, tesis y otros trabajos de grado. Quinta Actualización. Bogotá. ICONTEC, 2002.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. NTC-ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario. ICONTEC, 2015.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. GTC-ISO/TR10013 Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad. ICONTEC, 2002.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. TC 176/SC Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de normas ISO 9000: Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión. ICONTEC, 2008.

INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERACIÓN PARA LA AGRICULTURA. Módulo 8. La Dirección de la Empresa Asociativa. {En línea}. {15 de octubre de 2015} disponible en: (http://bit.ly/1KZoywV)

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION.ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad – Requisitos. Cuarta edición. ISO, 2008.

MARTÍNEZ PEDRÓS, Daniel. MILLA GUTIÉRREZ, Artenio: La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral. Ediciones Díaz de Santos. 2007. 381p.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Gestor de Calidad. Unidad No.1. Tema 1 Diagnóstico Inicial de un Sistema de Gestión de Calidad. {En línea}. {19 de octubre de 2015} disponible en: (http://es.slideshare.net/3164692878/diagnostico-de-un-sgc)

SUMMERS, Donna C.S.: Administración de la Calidad. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación, 2006. 113 p

ANEXO No. 1 DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 1 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua **AIE:** Auditado e implementado efectivamente									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								
4,1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO								
	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.		X						
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		X						
4,2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS								
	La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad		X						
	La organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad		X						
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes		X						
4,3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcace		X						
	La organización debe considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1		X						
	La organización debe considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2		X						
	La organización debe considerar los productos y servicios de la organización.		X						
	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.		X						
	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.		X						
	El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad		X						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 2 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
4,4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS								
4.4.1	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		X						
	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización		X						
	La organización debe determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos		X						
	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos		X						
	La organización debe determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos		X						
	La organización debe determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad		X						
	La organización debe asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos		X						
	La organización debe abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1		X						
	La organización debe evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		X						
	La organización debe mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad		X						
4.4.2.	La organización debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos		X						
	La organización debe conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		X						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.								PÁGINA 3 DE 18			
				VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua											
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**		
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**							
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**				
5	LIDERAZGO										
5,1	LIDERAZGO Y COMPROMISO										
5.1.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad		X								
	asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad		X								
	asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización		X								
	asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización		X								
	promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos		X								
	asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles		X								
	comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad		X								
	asegurándose de que el sistema de gestión e la calidad logre los resultados previstos		X								
	comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad		X								
	Promoviendo la mejora		X								
	Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad		X								
5.1.2	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurandose de que		X								
	se determinan, se prenden y se cumplen regularme te los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		X								
	se determinan y se consideran los riesgos y portunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente		X								
	se mantiene el enfoque en el aumen o de la satisfacción del cliente		X								
5,2	POLÍTICA										
5.2.1	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:		X								
	Que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica		X								
	Que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad		X								
	Que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables		X								
	Que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		X								
5.2.2	La política de calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada		X								
	La política de calidad debe comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización		X								
	La política de calidad debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	III	X								

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 4 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN								
5.3.	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.		x						
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		x						
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas		x						
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)		x						
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización		x						
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.		x						
6	PLANIFICACIÓN								
6,1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES								
6.1.1	la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:		x						
	asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.		x						
	aumentar los efectos deseables		x						
	prevenir o reducir efectos no deseados		x						
	lograr la mejora.		x						
6.1.2	La organización debe planificarlas acciones para abordar estos riesgos y oportunidades		x						
	La organización debe planificar la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);		x						
	La organización debe planificar la manera de evaluar la eficacia de estas acciones.		x						
	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.		x						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 5 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
6,2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS								
6.2.1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinente y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad		x						
	Los objetivos de la calidad deben ser coherentes con la política de calidad		x						
	Los objetivos de la calidad deben ser medibles		x						
	Los objetivos de la calidad debe tener en cuenta los requisitos aplicables		x						
	Los objetivos de la calidad deben ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente		x						
	Los objetivos de la calidad deben ser objeto de seguimiento		x						
	Los objetivos de la calidad deben comunicarse		x						
	Los objetivos de la calidad deben actualizarse según correspondan		x						
	La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		x						
6.2.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar qué se va a hacer		x						
	La organización debe determinar qué recursos se requerirán		x						
	La organización debe determinar quién será el responsable		x						
	La organización debe determinar cuándo se finalizará		x						
	La organización debe determinar cómo se evaluarán los resultados		x						
6,3	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4)		x						
	La organización debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales		x						
	La organización debe considerar la integridad del sistema de gestión de la calidad		x						
	La organización debe considerar la disponibilidad de recursos		x						
	La organización debe considerar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.		x						
7	APOYO								
7,1	RECURSOS								
7.1.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		x						
	La organización debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		x						
	La organización debe considerar qué se necesita obtener de los proveedores externos.		x						
7.1.2	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.		x						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.										PÁGINA 6 DE 18	
				VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua											
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**		
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**							
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**				
7.1.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.		x								
7.1.4	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x								
7.1.5	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos servicios con los requisitos.		x								
	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiedos para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		x								
	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para segurarse de la idoneidad continua para su propósito.		x								
	La organización debe conservar la información documentada propiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósltó.		x								
7.1.5.2	El equipo de medición debe calibrarse o verificarse, o ambas a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación		x								
	El equipo de medición debe identificarse para determinar su estado		x								
	El equipo de medición debe protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.		x								
	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario		x								
7.1.6	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x								
	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.		x								
	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.		x								

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 7 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
	COMPETENCIA								
7,2	La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad		x						
	La organización debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas		x						
	La organización debe cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas		x						
	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		x						
	TOMA DE CONCIENCIA								
7,3	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad		x						
	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de los objetivos de la calidad pertinentes		x						
	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño		x						
	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		x						
	COMUNICACIÓN								
7.4.	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan		x						
	qué comunicar		x						
	cuándo comunicar;		x						
	a quién comunicar		x						
	cómo comunicar		x						
	quién comunica		x						
7,5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA								
7.5.1	El sistema de gestión de calidad debe incluir la información documentada requerida por esta Norma Internacional		x						
	El sistema de gestión de calidad debe incluir la información documentadaque la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad		x						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.									PÁGINA 8 DE 18	
				VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016	
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua										
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**	
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**						
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**			
7.5.2	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:		x							
	La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o npumero de referencia)		x							
	el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)		x							
	la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.		x							
7.5.3										
7.5.3.1	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:		x							
	esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite		x							
	esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)		x							
7.5.3.2	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda		x							
	distribución, acceso, recuperación y uso		x							
	almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad		x							
	control de cambios (por ejemplo, control de versión);		x							
	conservación y disposición.		x							
	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.		x							
	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.		x							

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 9 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
8	OPERACIÓN								
8,1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIÓN								
	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante		x						
	la determinación de los requisitos para los productos y servicios		x						
	el establecimiento de criterios para		x						
	los procesos		x						
	la aceptación de los productos y servicios;		x						
	la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios		x						
	la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		x						
	la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para		x						
	tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		x						
	demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.		x						
	La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.		x						
	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario		x						
	La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).		x						
8,2	REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS								
8.2.1	a. Proporcionar la información relativa a los productos y servicios		x						
	b. Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios		x						
	c. Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes		x						
	d. Manipular o controlar la propiedad del cliente		x						
	e. Establecer los requisitos especificos para las acciones de contigencia, cuando sea pertinente		x						
8.2.2	a. Los requisitos de los productos y servicios se definen, incluyendo:		x						
	1. cualquier requisito legal y reglamentario aplicable		x						
	2. Aquellos considenrados necesarios por la organización		x						
	b. La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece		x						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.									PÁGINA 10 DE 18	
								VERSIÓN: 1	CÓDIGO: DS-001	FECHA: 02/02/2016
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua										
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**	
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**						
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**			
8.2.3										
8.2.3.1	8.2.3.1. Asegurar que tiene las capacidades de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a aofrecer a los clientes		x							
	Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente para incluir		x							
	a. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		x							
	b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando se conocido		x							
	c. Los requicitos especificados por la organización		x							
	d. Los requisitos legales y reglamentarios aplicados a los productos y servicios		x							
	e. Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x							
	Asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x							
	La organización debe confirmar los requisitos del clientes antes de la aceptación cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos		x							
8.2.3.2	8.2.3.2. Conservar la información documentada, cuando sea aplicable		x							
	a. Sobre los resultados de revisión		x							
	b. Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		x							
8.2.4	Asegurarse de que , cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados		x							

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 11 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
8,3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS								Los servicios que CONSENSO COL S.A.S. presta a sus clientes están basados en la Constitución Política, las leyes, decretos y jurisprudencias que aplican dentro del territorio Colombiano; y por lo tanto no es posible que la empresa innove ofreciendo un servicio que no esté reglamentado dentro de la normatividad legal Colombiana.
8.3.1	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	x							
8.3.2	la organización debe considerar la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;	x							
	la organización debe considerar las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables	x							
	la organización debe considerar las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo	x							
	la organización debe considerar las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo	x							
	la organización debe considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios	x							
	la organización debe considerar la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo	x							
	la organización debe considerar la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo	x							
	la organización debe considerar los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios	x							
	la organización debe considerar el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes	x							
	la organización debe considerarla información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	x							
8.3.3	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.	x							
	La organización debe considerar los requisitos funcionales y de desempeño	x							
	La organización debe considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares	x							
	La organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios	x							
	La organización debe considerar normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar	x							
	La organización debe considerar las consecuencias pote ciales de fallar de ido a la naturaleza de los productos y servicios.	x							
	Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.	x							
	Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse	x							
	La orqanízaclón debe conservar la informacíón documemtada sobre las entradas del diseño y desarrollo	x							

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 12 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
8.3.4	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr	x							Los servicios que CONSENSO COL S.A.S. presta a sus clientes están basados en la Constitución Política, las leyes, decretos y jurisprudencias que aplican dentro del territorio Colombiano; y por lo tanto no es posible que la empresa innove ofreciendo un servicio que no esté reglamentado dentro de la normatividad legal Colombiana.
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las evisiones para evaluar la sapacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumpl r los requisitos	x							
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades i:Jeverificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los req ísltos de las entradas	x							
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de vali aeión para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto	x							
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	x							
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se conserva la información documentada de estas actividades.	x							
8.3.5	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas	x							
	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	x							
	La organización debe asegurarse de 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	x							
	La organización debe asegurarse de 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	x							
	La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	x							
8.3.6	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	x							
	La organización debe conservar la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo	x							
	La organización debe conservar la información documentada sobre los resultados de las revisiones	x							
	La organización debe conservar la información documentada sobre la autorización de los cambios	x							
	La organización debe conservar la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos	x							

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 13 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
8,4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE								
8.4.1	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		x						
	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando		x						
	los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización		x						
	los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		x						
	un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		x						
	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.		x						
	La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.		x						
8.4.2	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.		x						
	La organización debe asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad		x						
	La organización debe definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		x						
	La organización debe tener en consideración:		x						
	el impacto potencial de los procesos, productos o servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x						
	La efiiciencia de los controles aplicados por el proveedor externo		x						
	La organización debe determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos		x						
8.4.3	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo		x						
	La organización debe comunicar a los roveedores externos sus requisitos para		x						
	Los productos y servicios a proporcionar		x						
	La probación de		x						
	Productos y servicios		x						
	métodos, procesos y equipos		x						
	la liberación de productos y servicios		x						
	la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas		x						
	las interacciones del proveedor externo con la organización		x						
	El control y el seguimiento del desempeño del proveeor externo a aplicar por parte de la organización		x						
	Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo		x						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 14 DE 18							
		VERSIÓN:		1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:		02/02/2016
NA: No aplica APNC: Aplica para la empresa y no cumple PDC: Proceso de documentación PIM: Proceso de implementación AMC: Auditado y en mejora continua									
NUM	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	CRITERIOS						PUNTAJE	JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
		NA	APNC	ESTADO DEL REQUISITO					
				PDC	PIM	AMC	AIE		
8,5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO								
8.5.1	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		x						
	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable		x						
	la disponibilidad de información documentada que defina		x						
	las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		x						
	los resultados a alcanzar		x						
	la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados		x						
	la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios		x						
	el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos		x						
	la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida		x						
	la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores		x						
	la implementación de acciones para prevenir los errores humanos		x						
	la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega		x						
8.5.2	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.		x						
	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.		x						
	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.		x						
8.5.3	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		x						
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios		x						
	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.		x						
8.5.4	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos		x						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 15 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
8.5.5	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos		x						
	Al determinar el alcance de las ctividades posteñores a la entrega que se requieren, la organización debe co siderar:		x						
	Los requisitos legales y reglamentarios		x						
	servicios		x						
	La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos o servicios		x						
	Los requisitos del cliente		x						
	La retroalimentación del cliente		x						
8.5.6	La organización debe revisar y ntrelar los cambies para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegura e de la continuidad en la conformidad con los requisitos.		x						
	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		x						
8,6	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS								
	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		x						
	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente		x						
	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:		x						
	evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación		x						
	trazabilidad a las personas que autorizan la liberación		x						
8,7	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES								
8.7.1	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		x						
	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		x						
	Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.		x						
	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:		x						
	corrección		x						
	separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios		x						
	información al cliente		x						
	obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		x						
	Debe verificarse la conformidad Con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes		x						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 16 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
8.7.2	La organización debe conservar la información documentada que:		x						
	describa la no conformidad		x						
	describa las acciones tomadas		x						
	describa todas las concesiones obtenidas		x						
	identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		x						
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								
9,1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN								
9.1.1	La organización debe determinar:		x						
	qué necesita seguimiento y medición		x						
	los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos		x						
	cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición		x						
	cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición		x						
	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		x						
	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		x						
9.1.2	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas		x						
	La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		x						
9.1.3	La organización debe analizar y evaluar los datos y la formación apropiados que surgen por el seguimiento y la medición		x						
	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar		x						
	la conformidad de los productos o servicios		x						
	el grado de satisfacción del clinente		x						
	el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad		x						
	si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		x						
	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades		x						
	el desempeño de los proveedores externos		x						
	la necesidad de mejoras en el sisrema de gestión de la calidad		x						
9,2	AUDITORIA INTERNA								
9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad		x						
	Es conforme con		x						
	los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad		x						
	los requisitos de esta Norma Internacional		x						
	se implementa y mantiene eficazmente		x						

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.									PÁGINA 17 DE 18					
									VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua														
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**					
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**										
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**							
9.2.2	La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas		x											
	La organización debe definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría		x											
	La organización debe seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría		x											
	La organización debe asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente		x											
	La organización debe realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		x											
	La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías		x											
9,3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN													
9.3.1	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización		x											
9.3.2	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre		x											
	el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas		x											
	los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad		x											
	la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a		x											
	la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes		x											
	el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad		x											
	el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios		x											
	las no conformidades y acciones correctivas		x											
	los resultados de seguimiento y medición		x											
	los resultados de las auditorías		x											
	el desempeño de los proveedores externos		x											
	la adecuación de los recursos		x											
	la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1)		x											
	las oportunidades de mejora.		x											
9.3.3	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:		x											
	las oportunidades de mejora		x											
	Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad		x											
	Las necesidades de los recursos		x											
	La organización debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		x											

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.		PÁGINA 18 DE 18							
		VERSIÓN:	1	CÓDIGO:	DS-001	FECHA:	02/02/2016		
NA: No aplica **APNC:** Aplica para la empresa y no cumple **PDC:** Proceso de documentación **PIM:** Proceso de implementación **AMC:** Auditado y en mejora continua									
NUM	**REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**	**CRITERIOS**						**PUNTAJE**	**JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN**
		NA	**APNC**	**ESTADO DEL REQUISITO**					
				PDC	**PIM**	**AMC**	**AIE**		
10	MEJORA								
10,1	GENERALIDADES								
	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesario para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente		x						
	Estas debe incluir								
	mejorar los productos **servicios para cumplir** los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas **futuras;**		x						
	corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		x						
	mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad		x						
10,2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA								
10.2.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:		x						
	reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:		x						
	tomar acciones para controlarla y corregirla		x						
	hacer frente a las consecuencias		x						
	evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante		x						
	la revisión y el análisis de la no conformidad		x						
	la determinación de las causas de la no conformidad		x						
	la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir		x						
	implementar cualquier acción necesaria		x						
	revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		x						
	si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y		x						
	si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.		x						
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		x						
10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia de:		x						
	la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente		x						
	los resultados de cualquier acción correctiva.		x						
10,3	MEJORA CONTINUA								
	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		x						
	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua		x						

ANEXO No. 2 PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA EL DESARROLLO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

CUESTIONARIO PARA LA ALTA GERENCIA PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA EL DESARROLLO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			CONSENSO
FECHA		CARGO	
NOMBRE			
PREGUNTAS			
MISIÓN	a. ¿Qué es CONSENSO COL S.A.S?	Es una empresa dedicada a asesorar en relacionamiento con grupos étnicos y Consultas Previas.	
	b. ¿Por qué está en el mercado?	Por la necesidad y la obligatoriedad de realizar estos procesos a empresas q' van a realizar actividades en territorios de grupos étnicos	
	c. ¿Cuál es el beneficio básico que le brinda a las personas y empresas a las que le ofrece los servicios?	- Nuestra experiencia en el tema.	
	d. ¿Qué beneficios puede aportar a la comunidad y sociedad en general?	- Realizar buenos procesos q' beneficien a todos. y se puedan desarrollar proyectos de allo.	
VISIÓN	e. ¿Cuál es la meta que quiere alcanzar la empresa en un futuro?	Ser una de las mejores empresas en el tema.	
	f. ¿En cuánto tiempo esperan los directivos cumplir esa aspiración? (5, 10 o 15 años)	5 años	
VALORES	g. ¿Qué creencias fundamentales tiene su organización?	Realizar los procesos y el relacionamiento de manera transparente y de buena fe.	
	h. ¿Considera que esas creencias ayudan a su organización en el cumplimiento de sus metas a largo plazo?	Si	
	i. ¿Qué valores definen el comportamiento y orientan la cultura dentro de su organización?	La transparencia	
	j. ¿Qué conceptos de ética y conducta son adoptados por los individuos que integran su empresa?	La Eficiencia y la transparencia	
POLÍTICA DE CALIDAD	k. ¿Cuál es su objetivo de primer orden que determine el sentido estratégico de su organización?	Seguir realizando el trabajo como se ha venido desarrollando, pero delegando	
	l. ¿Cuál es el compromiso de mejora continua?	Crecer, y hacer cada dia las cosas mejor	
	m. ¿Cómo se llevara a cabo el liderazgo y recursos para llevar a cabo la política de calidad?	de manera Personal por los directivos	
	n. ¿De qué manera se comunicara a toda la compañía?	-Se comunicara personalizada y por la Página.	
FIRMA DE QUIEN DILIGENCIA			

CUESTIONARIO PARA LA ALTA GERENCIA			
PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA EL DESARROLLO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
FECHA		CARGO	
NOMBRE			

PREGUNTAS		
MISIÓN	a. ¿Qué es CONSENSO COL S.A.S?	Es una empresa que presta servicio especializado en Relacionamiento con grupos etarios,
	b. ¿Por qué está en el mercado?	Porque el direccionamiento de los desarrollos
	c. ¿Cuál es el beneficio básico que le brinda a las personas y empresas a las que le ofrece los servicios?	Poder realizar proyectos, obras o actividades en
	d. ¿Qué beneficios puede aportar a la comunidad y sociedad en general?	Resolver la tensión valorativa intra
VISIÓN	e. ¿Cuál es la meta que quiere alcanzar la empresa en un futuro?	Consolidarse como una empresa especializada
	f. ¿En cuánto tiempo esperan los directivos cumplir esa aspiración? (5, 10 o 15 años)	5 años
VALORES	g. ¿Qué creencias fundamentales tiene su organización?	Ética, compromiso y criterio jurídico.
	h. ¿Considera que esas creencias ayudan a su organización en el cumplimiento de sus metas a largo plazo?	Sí.
	i. ¿Qué valores definen el comportamiento y oriental la cultura dentro de su organización?	Los mismos creenciales
	j. ¿Qué conceptos de ética y conducta son adoptados por los individuos que integran su empresa?	Todo el valido, mientras no afecte
POLÍTICA DE CALIDAD	k. ¿Cuál es su objetivo de primer orden que determine el sentido estratégico de su organización?	La especialidad.
	l. ¿Cuál es el compromiso de mejora continua?	El acatamiento de la ley, la jurisprudencia y la
	m. ¿Cómo se llevara a cabo el liderazgo y recursos para llevar a cabo la política de calidad?	
	n. ¿De qué manera se comunicara a toda la compañía?	De manera Periodica y se
FIRMA DE QUIEN DILIGENCIA		Por inclusión en la guía institucional.

→ asesoría legal en dichos temas.

→ de los grupos éticos generó la necesidad, en empresas de diversos sectores, de tener un manejo social y jurídicamente ajustado a estos "stake holders" particulares.

→ ámbito territorial y de grupos éticos, en un ambiente de confianza y seguridad jurídica, enfocando el desarrollo con la integridad ética.

→ desarrollo y integridad ética.

→ la gestión relacionándolo con grupos éticos que la diferencia y distingue de las demás que prestan estos servicios.

→ del diálogo, la concertación y este dentro de la mayoría legal.

→ los especiales en campo.

PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES ÉTNICAS

1. OBJETIVO

Asesorar, guiar y acompañar al dueño del proyecto en las actividades que componen la caracterización y relacionamiento con comunidades étnicas; estas se realizan con los representantes del cliente (por lo general en las áreas de sostenibilidad) y es financiada por el área dueña del proyecto.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca desde la realización de la solicitud del servicio hasta la revisión y entrega del informe final al cliente.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Certificado emitido por el Ministerio del Interior
Actas de reuniones
Informe final
Constitución Política
Convenio 169 de la OIT
Ley 70 de 1993
Ley 99 de 1993
Ley 1098 de 2006
Ley 1437 de 2011
Ley 1453 de 2011
Decreto 1320 de 1998
Decreto 2820 de 2010
Decreto 2893 de 2011
Decreto 3573 de 2011
Decreto 2613 de 2013
Directiva presidencial 01 de 2010
Directiva presidencial 13 de 2013

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Gerente	Cliente	Director del proyecto	Asesor Juridico	Antropólogo
Solicitud del servicio	X	-	-	-	-
Delimitación de la posible área del proyecto	-	X	-	-	-
Preidentificación y caracterización	-	-	X	X	-
Reunión Logistica y Preparatoria	-	X	X	X	-
Verificación y certificación	-	-	X	X	-
Diseño de herramientas	-	-	-	-	X
Taller de Cartografía Social	-	-	-	-	X
Recorridos	-	-	-	-	X
Realización del informe final	-	-	X	X	-
Revisión y entrega del informe final al cliente	X	-	-	-	-

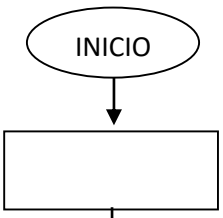
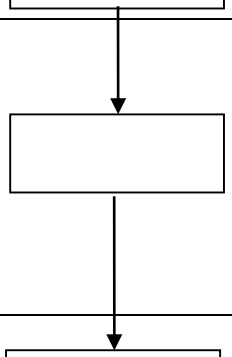
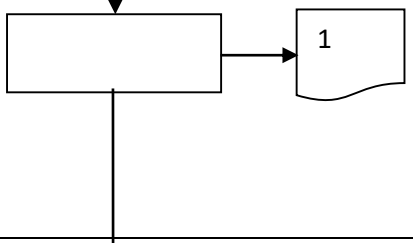
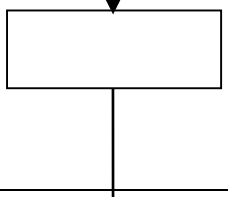
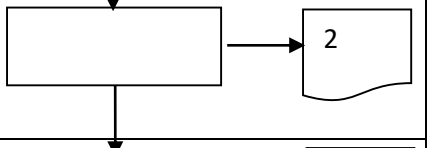
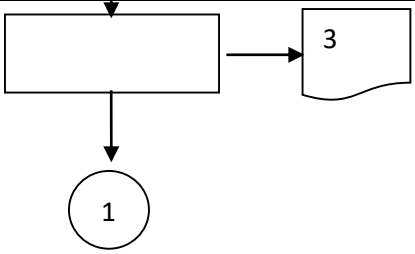
5. DEFINICIONES

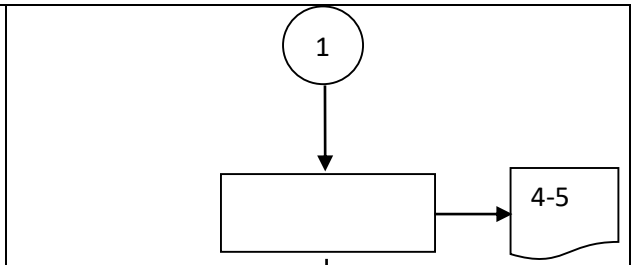
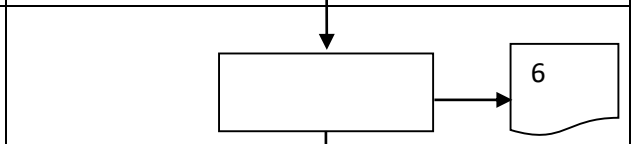
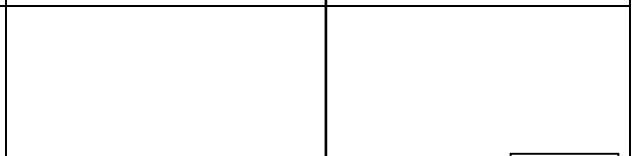
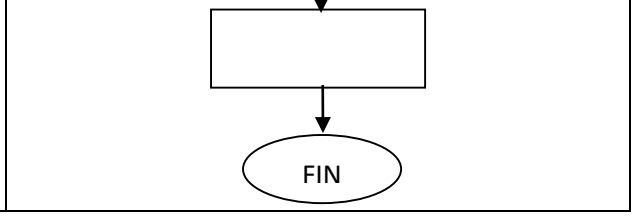
CARTOGRAFÍA SOCIAL: Propuesta conceptual y metodológica que permite construir un conocimiento integral del territorio de un grupo social, haciendo uso de elementos gráficos como mapas.

GEOREFERENCIACIÓN: Técnica de posicionamiento espacial en una localización geográfica única y definida mediante un sistema de coordenadas.

MAGNA SIRGAS: Es un sistema de referencia geodésico utilizado en América, el cual indica un punto geográfico exacto sobre la superficie en la tierra.

6. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DIAGRAMA
Solicitud del servicio entregada por la alta gerencia	
Se les entrega a los responsables del proceso de caracterización la delimitación técnica con coordenadas. El área provisional del proyecto debe tener una localización espacial (en coordenadas Magna Sirgas), que permitan levantar y ubicar cartográficamente el sitio de estudio.	
Se recolecta la información secundaria de la zona. Consiste en conseguir información relevante en materia étnica (Listado de Resguardos, Títulos Colectivos y Cabildos, por municipios, entre otras), en entidades del orden nacional, departamental y municipal.	
El equipo de trabajo debe unirse para estudiar las particularidades del proyecto y la zona a intervenir para determinar todos los requerimientos logísticos que se necesiten para el desarrollo de la actividad propuesta.	
Recolección de información secundaria en el Ministerio del interior, Incoder, alcaldías y gobernaciones y demás organizaciones o entidades que resulten conveniente (obtención de certificación de comunidades étnicas).	
Diseño de herramientas metodológicas para recoger información sociocultural.	

Realización de Talleres de Cartografía Social.	
Realización de Recorridos en campo y Georreferenciaciones.	
Realización del Informe Final de Preidentificación y Caracterización. Incluyendo la descripción de situaciones especiales y apreciaciones sobre el entorno social y físico a tener en cuenta, además indicar con que posibles comunidades se debería realizar procesos de participación y para que actividades.	
Revisión y entrega del informe al cliente.	

7. REGISTROS DE CALIDAD

1. Solicitud del certificado de comunidades étnicas.
2. Certificación de presencia de comunidades étnicas.
3. Herramienta metodológica (Encuesta, material didáctico, etc)
4. Actas de las reuniones con su respectivo listados de asistencia
5. Cartografía Social
6. Registro fílmico y fotográfico
7. Informe Final de Preidentificación y Caracterización

8. ANEXO

No aplica

PROCEDIMIENTO CONSULTA PREVIA

1. OBJETIVO

Mostrar al personal responsable de acompañar al dueño del proyecto (cliente) los lineamientos para la planeación y ejecución de todas las etapas del proceso de Consulta Previa.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca las actividades desde la solicitud del servicio hasta la revisión y entrega del informe final al cliente.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Certificado emitido por el Ministerio del Interior
Constitución Política
Convenio 169 de la OIT
Ley 70 de 1993
Ley 99 de 1993
Ley 1098 de 2006
Ley 1437 de 2011
Ley 1453 de 2011
Decreto 1320 de 1998
Decreto 2820 de 2010
Decreto 2893 de 2011
Decreto 3573 de 2011
Decreto 2613 de 2013
Directiva presidencial 01 de 2010
Directiva presidencial 13 de 2013
Actas de reuniones
Informe final

4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Gerente	Cliente	Director del proyecto	Asesor Juridico	Antropólogo
Solicitud del servicio	X	-	-	-	-
Delimitación de la posible área del proyecto	-	X	-	-	-
Preidentificación y caracterización	-	-	X	X	-
Verificación y certificación	-	-	X	X	-
Reunión de Acercamiento	-	-	X	X	-
Reunión de Alistamiento	-	-	X	X	-
Reunión de Preconsulta	-	-	X	X	-
Reunión de Instalación y socialización del proyecto	-	-	X	X	-
Taller de Cartografía Social	-	-	-	-	X
Recorridos	-	-	-	-	X
Taller de validación comunitaria	-	-	X	X	X
Pretaller y Taller de Identificación de impactos y medidas de manejo	-	-	X	X	X
Pretaller de Acuerdos	-	-	X	X	-
Reunión de Acuerdos	-	-	X	X	-
Reunión de Protocolización	-	-	X	X	-
Reunión de segumiento	-	-	X	X	-
Reunión de Cierre	-	-	X	X	-
Realización del informe final	-	-	X	X	-
Revisión y entrega del informe final al cliente	X	-	-	-	-

5. DEFINICIONES

CARTOGRAFÍA SOCIAL: Propuesta conceptual y metodológica que permite construir un conocimiento integral del territorio de un grupo social, haciendo uso de elementos gráficos como mapas.

CONSULTA PREVIA: Es un diálogo intercultural, entre la empresa y los grupos étnicos, en el cual se debe garantizar una participación real de dichos grupos, con el fin prevenir, mitigar, corregir y/o compensar los impactos que pueda generar el desarrollo de un proyecto.

DERECHO FUNDAMENTAL: Los Derechos Fundamentales son los inherentes al sujeto de derechos, protegen los aspectos esenciales de este, sin los cuales se desnaturalizaría, disminuiría o desaparecería. Estos derechos se tienen por el simple hecho de existir, se imponen al poder político y son superiores en todo sentido.

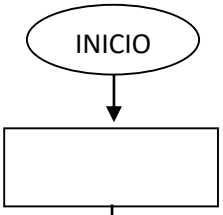
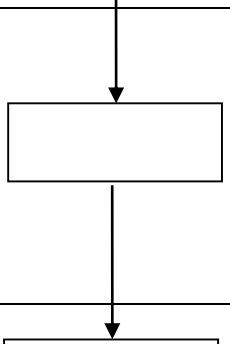
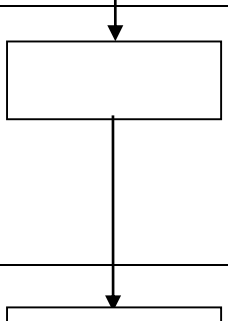
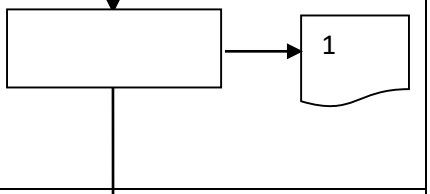
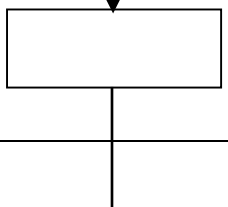
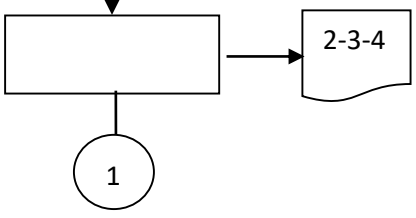
GEOREFERENCIACIÓN: Técnica de posicionamiento espacial en una localización geográfica única y definida mediante un sistema de coordenadas.

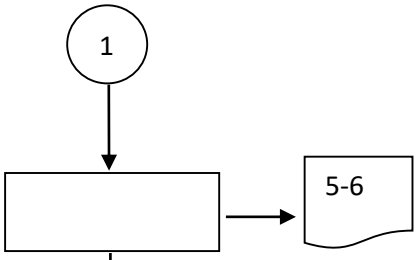
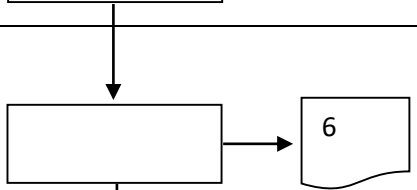
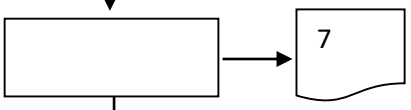
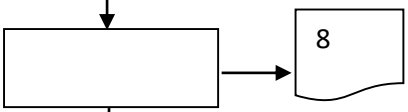
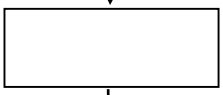
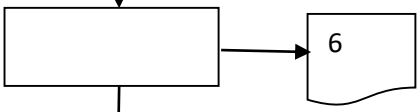
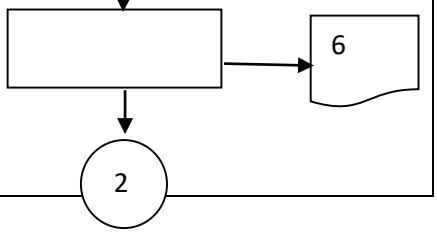
MAGNA SIRGAS: Es un sistema de referencia geodésico utilizado en América, el cual indica un punto geográfico exacto sobre la superficie en la tierra.

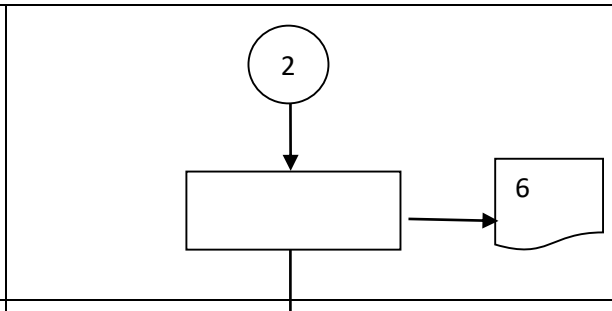
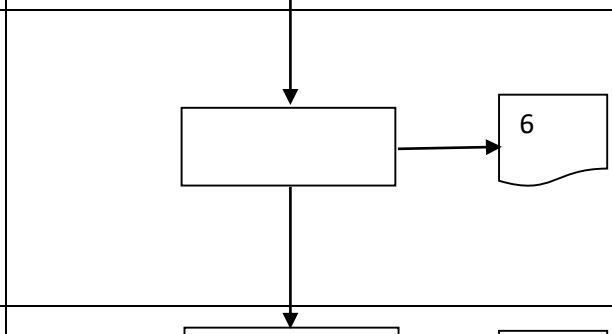
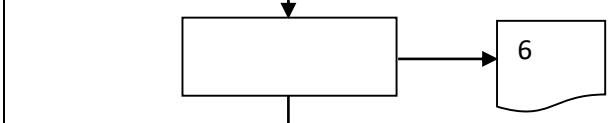
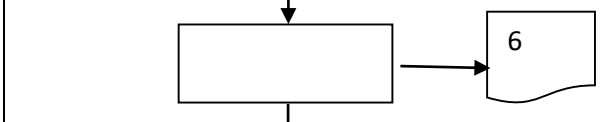
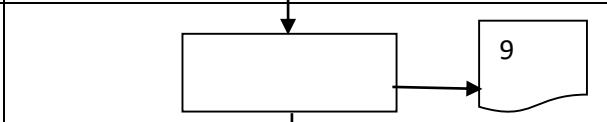
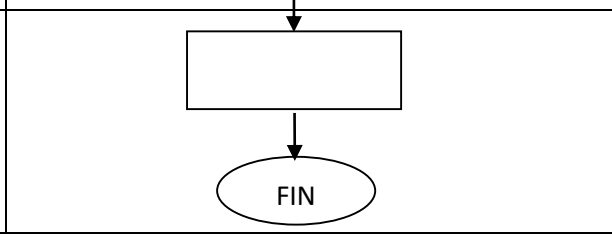
TALLER: Es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica para definir objetivos., por lo general en esta reunión hay asistencia del ente regulador.

PRE-TALLER: Reunión metodológica de trabajo previa al taller, para definir lineamientos y lograr avances necesarios para la realización del taller.

6. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DIAGRAMA
Solicitud del servicio entregada por la alta gerencia	
Se les entrega a los responsables del proceso de Consulta Previa la delimitación técnica con coordenadas. El área provisional del proyecto debe tener una localización espacial (en coordenadas Magna Sirgas), que permitan levantar y ubicar cartográficamente el sitio de estudio.	
Se recolecta la información secundaria de la zona. Consiste en conseguir información relevante en materia étnica (Listado de Resguardos, Títulos Colectivos y Cabildos, por municipios, entre otras), en entidades del orden nacional, departamental y municipal.	
Recolección de información secundaria en el Ministerio del interior, Incoder, alcaldías y gobernaciones y demás organizaciones o entidades que resulten conveniente (obtención de certificación de comunidades étnicas).	
Se realiza una reunión entre los responsables del proceso y los líderes de las comunidades a consultar.	
En la Reunión de Alistamiento en donde se realizan todas las acciones antes de solicitar el inicio de la consulta previa ante el Ministerio del Interior, se elabora la metodología y el material didáctico que se requiere para la socialización del proyecto, además se entregan las convocatorias expedidas por el Ministerio del Interior para las entidades gubernamentales que	

requieran participar en las próximas reuniones.	
En la Reunión de preconsulta se concerta con la comunidad la metodología de trabajo, cronograma de reuniones y aspectos logísticos	
La Reunión de Instalación se realiza con acompañamiento de las entidades gubernamentales pertinentes (Ministerio del Interior, Defensoría del Pueblo, Alcaldía, etc) y formalmente se le presenta a la comunidad las características del proyecto y las actividades del mismo.	
Realización de Talleres de Cartografía Social.	
Realización de Recorridos en campo y Georreferenciaciones.	
En una reunión con la comunidad se realizan los Taller de validación de la información recolectada durante la cartografía social y los recorridos.	
Se realiza un Pretaller y un Taller de identificación de impactos y medidas de manejo (preferiblemente consecutivos) con presencia del Ministerio del Interior (Para el Taller) y de la autoridad ambiental competente si se requiere licencia ambiental.	
En el Pretaller de acuerdos se establece la manera de concertar las diferentes medidas de manejo para los impactos encontrados en las reuniones anteriores. También se identifican los asuntos sobre los cuales no se llegó a un acuerdo.	

En la Reunión de acuerdos se continúan el trabajo empezado en el pretaller de preacuerdos, y se concluye en compañía de las entidades gubernamentales como el Ministerio del Interior.	
Finalmente durante la Reunión de protocolización se establecen los acuerdos y se definen los compromisos. También se plantea el comité para el seguimiento de acuerdos. Esta reunión se realiza en compañía del Ministerio del Interior y demás entidades gubernamentales que apliquen.	
Durante la reunión de seguimiento se informa sobre los avances de ejecución del proyecto y el cumplimiento de los acuerdos protocolizados.	
Finalmente durante la reunión de cierre se verifica el cumplimiento total de los acuerdos protocolizados. A esta reunión debe asistir el Ministerio del Interior y las demás autoridades gubernamentales competentes.	
Realización del Informe Final de Consulta Previa.	
Revisión y entrega del informe al cliente.	

7. REGISTROS DE CALIDAD

1. Certificado emitido por el Ministerio del Interior
2. Material didáctico para la socialización del proyecto
3. Convocatorias expedidas por el Ministerio del Interior para entidades gubernamentales
4. Carta al Ministerio del Interior para solicitar Inicio de Consulta Previa

5. Cronograma de reuniones.
6. Acta de la reunión con su respectiva lista de asistencia
7. Cartografía Social
8. Registro fotográfico y fílmico
9. Informe final

8. ANEXO

No aplica

PROCEDIMIENTO ASESORÍA JURÍDICA

1. OBJETIVO

Guiar al personal para brindar una asesoría precisa basándose en las evidencias, parámetros y estructuras legislativas existentes con el relacionamiento con comunidades étnicas, Consulta Previa y Derechos Humanos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca desde la solicitud del servicio hasta la revisión y entrega del concepto o recomendación al cliente.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Certificado emitido por el Ministerio del Interior
Concepto
Constitución Política
Convenio 169 de la OIT
Ley 70 de 1993
Ley 99 de 1993
Ley 1098 de 2006
Ley 1437 de 2011
Ley 1453 de 2011
Decreto 1320 de 1998
Decreto 2820 de 2010
Decreto 2893 de 2011
Decreto 3573 de 2011
Decreto 2613 de 2013
Directiva presidencial 01 de 2010
Directiva presidencial 13 de 2013

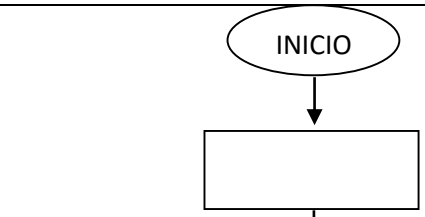
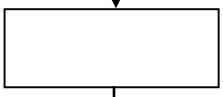
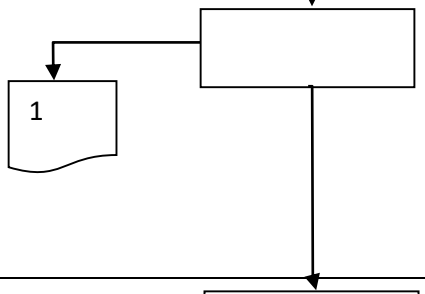
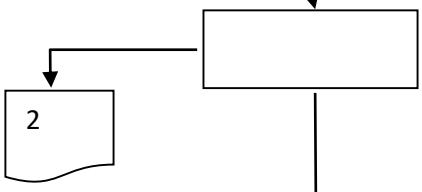
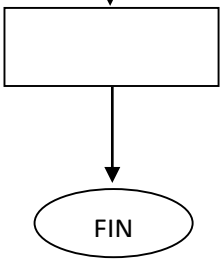
4. RESPONSABILIDADES

Actividades	Gerente	Cliente	Director del Proyecto	Asesor Juridico
Solicitud del servicio	X	-	-	-
Analisis del problema.	-	-	X	X
Recolección de evidencia (Pruebas o registros)	-	X	X	X
Realización del concepto y/o recomendación.	-	-	-	X
Revisión y entrega del concepto o recomendación	X	-	-	-

5. DEFINICIONES

No aplica

6. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DIAGRAMA
Solicitud del servicio entregada por la alta gerencia	
Análisis del Problema basándose en la información suministrada por el cliente y la experiencia jurídica de los asesores.	
Recolectar material probatorio (Informes, certificados, demandas, tutelas, etc.) que soporten el problema judicial.	
Se realiza un concepto escrito o se entrega una recomendación verbal que resuelva o dé instrucciones al cliente para la solución del problema.	
Revisión y entrega del concepto o recomendación.	

7. REGISTROS DE CALIDAD

1. Material probatorio (Informes, certificados, demandas, tutelas, etc.)
2. Concepto jurídico

8. ANEXO

No aplica

Bogotá D.C., Octubre 16 de 2016

Señores
UNIVERSIDAD LIBRE
Bogotá

Respetados Señores

Por medio de la presente, autorizó a que el logo de la empresa CONSULTORÍAS SOCIALES & ESPECIALIZADAS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA – CONSENSO COL S.A.S- identificada con NIT 900.303.488-6, aparezca en el trabajo de grado "MODELO DE PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S." realizado por María Alejandra Cuervo Ramos y Sandra Gisella Garnica García estudiantes de la especialidad de Gerencia de la Calidad en Productos y Servicios de la facultad de ingeniería.

SORELLY PAREDES VARGAS
Gerente

Dirección oficina: Calle 69 A No. 4 - 47 Bogotá D.C.
Teléfonos: (57-1) 7447239 - 7449355
consenso.sas@gmail.com