

**DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
NTC ISO 9001 VERSIÓN 2015  
NOVIEMBRE 2016**

Numeral	Tema	Requisito	CUMPLIMIENTO			Valor ideal	Valor alcanzado	En caso de cumplimiento parcial, ¿qué falta?	Evidencia Actual	Acción a tomar (si aplica)	
			Si	No	Parcial						
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	La organización <b>DEBE</b> 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 SGC.			1	3	2	Identificación de contexto externo y verificar el contexto interno	DOFA por procesos e institucional, ya se tiene incluidos los elementos de las notas 2 y 3	-Documento de Contexto Estratégico	
		La organización <b>DEBE</b> realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			1	3	1	Seguimiento y revisión a las cuestiones internas y externas	Revisión anual de las DOFAs por parte de los 20 Procesos, así como de manera institucional, dentro del marco de la gestión de riesgos.	Incluir en el procedimiento de riesgos precisiones respecto a Revisión (una vez al año) y seguimiento (a través de plan de mejoramiento). También respecto a que no todas las amenazas se documentarán como riesgos.	
		Nota 1. Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración Nota 2. La comprensión del contexto externo puede verse facilitada al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local Nota 3. La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización									
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización <b>DEBE</b> determinar: organización: a) las partes interesadas que son pertinentes al SGC; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad. La organización <b>DEBE</b> realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			P	3	1	Caracterizar partes interesadas y los requisitos, necesidades y expectativas	Caracterización de productos	Caracterizar las partes interesadas por proceso, con base en la caracterización del proceso  Identificar los requisitos de las partes interesadas - con apoyo de servicio al ciudadano  Establecer el mecanismo de seguimiento de la información sobre las partes interesadas y requisitos	
4.3	Determinación del alcance del SGC	La organización <b>DEBE</b> determinar los límites y aplicabilidad del SGC para establecer su alcance. Cuando se determine este alcance, la organización <b>DEBE</b> considerar: a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1; b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en apartado 4.2 c) los productos y servicios de la organización. La organización <b>DEBE</b> aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su SGC.			1	3	2	1. Falta incluir las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1; 2. Se requiere incluir los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en apartado 4.2	Manual del Sistema de Gestión Integrado	Revisar el alcance del SGI teniendo en cuenta: 1. cuestiones externas e internas 2. Requisitos legales 3. límites físicos - Usar una herramienta para la identificación de contexto - Determinar Fortalezas - Oportunidades (Internas-Externas)	
		El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización <b>DEBE</b> estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance <b>DEBE</b> 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. La conformidad con esta norma internacional solo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.			P	3	2	Revisar bajo el contexto Estratégico	Manual del SGI	Revisar el alcance del SGI	
4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	4.4.1 La organización <b>DEBE</b> 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.	1			3	3		Se realiza mediante la generación e implementación de control de cambios (formato de Revisión por la dirección) y los comités de mejoramiento por proceso, adicionalmente por el liderazgo que posee GIT DO (mejora continua) en el mantenimiento del SGI.	N.A.	
		La organización <b>DEBE</b> determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización, y <b>DEBE</b> : a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;	1				3	3		Caracterizaciones de todos los procesos	N.A.
		b) determina la secuencia e interacción de los procesos;	1				3	3		Caracterizaciones de los procesos	N.A.
		c) determinar y aplicar criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurar operación eficaz y control de estos procesos;	1				3	3		Cada proceso posee los indicadores, acuerdos de gestión y fichas de proyecto que permiten medir el desempeño de las actividades	N.A.
		d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;	1				3	3		Plan anual de adquisiciones en el que se identifican necesidades de personal, equipos y requerimientos de servicios que necesitan los procesos	N.A.
		e) asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos	1				3	3		Dentro de la caracterización se identifica el responsable del proceso y de cada actividad realizada.	N.A.
		f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado (6.1);			1		3	2	Falta la identificación de oportunidades en los procesos.	Se realiza la evaluación anual de la administración de riesgos y un seguimiento bimestral por los procesos de Sede Central	Determinación e identificación de oportunidades en cada uno de los procesos.
		g) evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;			1		3	2	Los cambios del Sistema solo se ejecutan en revisión por la Dirección, es necesario que se puedan realizar en cualquier momento del año.	Se realiza seguimiento mediante autocontrol por los comités de mejoramiento, dentro del cual esta la evaluación de la ejecución de los procesos y su objetivo es identificar falencias o necesidades de mejoras	N.A.
		h) mejorar los procesos y el SGC;	1				3	3		Se realiza seguimiento mediante autocontrol por los comités de mejoramiento, dentro del cual esta la identificación necesidades de mejoras.  En la revisión por la dirección de forma anual también se identifican mejoras para los procesos.	N.A.
		4.4.2 En la medida que sea necesario, la organización <b>DEBE</b> : a) mantener la información documentada para apoyar la operación de sus procesos;	1				3	3		Cada proceso identifica las actividades necesarias para documentar, en acompañamiento de una persona del GIT DO se genera esta información.  Y dentro de las actividades del GIT DO se cuenta con lineamientos claros mediante el manual de documentación para estandarizar la forma de documentar por los diferentes procesos y estos puedan informar la interacción de los procesos	N.A.
b) conservar la información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	1				3	3		Existe un sistema mediante la IGACNET que permite unificar la documentación para evitar el uso de documentos obsoletos y solo emplear los vigentes y adicionalmente cada proceso cuenta con una TRD para el manejo y control de archivo de la información primordial para el proceso.	N.A.		

5.1	Liderazgo y compromiso	5.1.1. Generalidades La alta dirección DEBE demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC;	1			3	3		Política del SGI, Objetivos Institucionales, Manual SGI	N.A.
		a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con respecto a la eficacia del SGC;			1	3	2	En la rendición de cuenta del Instituto evidenciar resultados que hagan mas visible la gestión y logros alcanzados en la implementación del SGC.	Revisión por la Dirección	Mirar mecanismos de rendición de cuentas en el plan de atención al ciudadano; cómo visualizar los avances y logros del SGI
		b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;			1	3	2	Establecer nuevamente que los objetivos y la política del SGI se correlacionen.	Política del SGI, Objetivos Institucionales	Revisar la política y los objetivos. (Qué hace la organización, mejora continua y cumplimiento de requisitos legales y otros - Política del SGI) Sombrilla que cubra las demás políticas
		c) asegurándose de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización;	1			3	3		Matriz de correlación de requisitos de las normas en el manual del SGI	Revisar la matriz de requisitos a la luz de los nuevos requisitos
		d) promoviendo el uso del enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgos;	1			3	3		Mapa de Proceso y Mapas de Riesgos por Procesos	N.A.
		e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;	1			3	3		Plan Anual de Adquisiciones/ Proyecto de fortalecimiento de Planeación y gestión	N.A.
		f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad;	1			3	3		Piezas comunicacionales, sensibilizaciones, socializaciones	N.A.
		g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;	1			3	3		Auditorías Internas de Gestión, Auditorías Internas al SGI, Auditorías Externas, Encuestas de Percepción de clientes, usuarios, beneficiarios y partes interesadas, Indicadores, Autoevaluación del control y de la gestión (seguimiento a planes, programas, proyectos, acuerdos, entre otros), Evaluación independiente del sistema de control interno, Revisión por la Dirección, Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, Mapa de riesgos, Control al producto o servicio no conformes	N.A.
		h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	1			3	3		presentación de temas en el comité de desarrollo administrativo, asignación de recursos para brindar acompañamiento	N.A.
		i) promoviendo la mejora;	1		S	3	3		Acciones Correctiva, Preventivas y de Mejora	N.A.
j) apoyando otros roles pertinentes a la dirección, para demostrar liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. NOTA: En esta norma internacional se puede interpretar el termino "negocio" en su sentido mas amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es publica, privada, con o sin fines de lucro.			S	3	3		Representante de la dirección, asesor del SGI, asignación de responsabilidades para cada subsistema	N.A.		
5.1,2	Enfoque al cliente	La alta dirección DEBE demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:								
		a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicable;	1			3	3		Matriz de Planificación y Caracterización de Producto o Servicio - Manejo de producto no conforme	N.A.
		b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			1	3	1	Revisar e incluir las oportunidades	Mapas de Riesgos de Gestión	Revisar las oportunidades en los procesos que se consideren necesarios
5.2, 5.2.1	Política Establecimiento de la política de calidad	La alta dirección DEBE establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:			1	3	2	Crear una política general y una específica donde halla una correlación con los Objetivos Institucionales	Política del SGI y Objetivos Institucionales	Revisar la política y los objetivos. (Qué hace la organización, mejora continua y cumplimiento de requisitos legales y otros - Política del SGI) Sombrilla que cubra las demás políticas
		a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;			P	3	1	Crear una política general y una específica donde halla una correlación con los Objetivos Institucionales	Política del SGI y Objetivos Institucionales	
		b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad;			1	3	1	No se denota en los Objetivos Institucionales con claridad la parte de calidad del Instituto	Política del SGI y Objetivos Institucionales	
		c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;			P	3	1	Crear una política general y una específica donde halla una correlación con los Objetivos Institucionales	Política del SGI y Objetivos Institucionales	
d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	1			3	3	Crear una política general y una específica donde halla una correlación con los Objetivos Institucionales	Política del SGI y Objetivos Institucionales			
5.2.2	Comunicación de la política de calidad	La política de la calidad DEBE:								
		a) Estar disponible y mantenerse como información documentada;	1			3	3		Igacnet, Cartilla Calidad, Manual del SGI, Página web	N.A.
		b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;	1			3	3		Igacnet, Cartilla Calidad, Manual del SGI, pantallas informativas, socializaciones, entre otras.	N.A.
		c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda;	1			3	3		Igacnet, Cartilla Calidad, Manual del SGI, Página web	N.A.
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	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. La alta dirección DEBE asignar la responsabilidad y autoridad para:	1			3	3		Caracterización de procesos Procedimientos. En los contratos de Prestación de Servicios se incluye cláusula del SGI.	N.A.
		a) asegurarse que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma internacional;	1			3	3		Auditorías de Tercera parte	N.A.
		b) asegurarse que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;	1			3	3		Mapa de procesos /Caracterizaciones / Interacciones	N.A.
		c) informar, en particular a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);	1			3	3		Revisión por la Dirección	N.A.
		d) asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;	1			3	3		Política del SGC	N.A.
		e) 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.	1			3	3		Planificación de cambios /Manual del SGI - Matriz de correlación	N.A.
6.1		6.1.1. Al planificar el sistema de gestión de la calidad, 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:			1	3	2	Caracterizar las partes interesadas de la entidad	DOFA por procesos e institucional	Establecer una herramienta para caracterizar las partes interesadas y luego hacer la caracterización. Nota: Con la caracterización de partes interesadas generada e la DOFA institucional con que se cuenta, se pueden tomar riesgos y oportunidades de mejora.
		a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;								
		b) aumentar los efectos deseables;								
		c) prevenir o reducir efectos no deseados;								
		d) lograr la mejora.								

6.1.2	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.2. La organización <b>DEBE</b> planificar:								
		a) las acciones para abordar los riesgos y oportunidades;			1	3	2	No se tiene identificado la identificación de oportunidades.	Dentro de la evaluación de los riesgos se presentan propuestas para mitigar los riesgos identificados	Incluir acciones para abordar las oportunidades
		b) la manera de : 1) integrar e implementar las acciones al sistema de gestión de la calidad ( véase 4.4); 2) evaluar la eficacia de estas acciones. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades <b>DEBEN</b> ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios. NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas. NOTA 2 Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.			1	3	2	No se tiene identificado la identificación de oportunidades, ni su adopción como informa la nota 2.	Dentro del Software se identificó un origen de riesgos y dentro del plan de mejoramiento existen campos tales como responsable, evaluación de eficacia por parte del proceso responsable y la Oficina de Control Interno.  Los riesgos identificados están dirigidos a evitar incumplimiento de los objetivos de los procesos, o el objetivo Institucional conforme los requerimientos de las Guías del DAFFP 2014 y 2015	Tener en cuenta las oportunidades

6.2	Objetivos de calidad y planificación para logros	6.2.1 La organización DEBE establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad DEBEN:	1		3	3		Plan Estratégico Institucional, Objetivos Institucionales, Manual SGI	N.A.		
		a) ser coherentes con la política de calidad;		1	3	1	No hay coherencia entre la política de calidad y los objetivos institucionales	Plan Estratégico Institucional, Objetivos Institucionales, Manual SGI	Alinear la política de calidad con los objetivos institucionales		
		b) ser medibles;	1		3	3		Plan Estratégico Institucional, Objetivos Institucionales, Manual SGI	N.A.		
		c) tener en cuenta los requisitos aplicables;	1		3	3		Plan Estratégico Institucional, Objetivos Institucionales, Manual SGI	N.A.		
		d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;	1		3	3		Plan Estratégico Institucional, Objetivos Institucionales, Manual SGI	N.A.		
		e) ser objeto de seguimiento;	1		3	3		Plan Estratégico Institucional, Objetivos Institucionales, Manual SGI	N.A.		
		f) comunicarse;	1		3	3		Plan Estratégico Institucional, Objetivos Institucionales, Manual SGI	N.A.		
		g) actualizarse, según corresponda. La organización DEBE mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	1		3	3		Plan Estratégico Institucional, Objetivos Institucionales, Manual SGI	N.A.		
		6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de calidad, la organización DEBE determinar:	1		3	3		Plan Estratégico Institucional Plan de acción Acuerdo de gestión	N.A.		
		a) qué se va a hacer;	1		3	3		Plan Estratégico Institucional Plan de acción Acuerdo de gestión	N.A.		
		b) Qué recursos se requerirán;	1		3	3		Plan Estratégico Institucional Plan de acción Acuerdo de gestión	N.A.		
		c) Quién será responsable;	1		3	3		Plan Estratégico Institucional Plan de acción Acuerdo de gestión	N.A.		
		d) cuándo se finalizará;	1		3	3		Plan Estratégico Institucional Plan de acción Acuerdo de gestión	N.A.		
		e) Cómo se evaluarán los resultados.	1		3	3		Plan Estratégico Institucional Plan de acción Acuerdo de gestión	N.A.		
		6.3	Planificación de cambios	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se DEBEN llevar a cabo de manera planificada ( véase 4.4).					La gestión del cambio está amarrada a la revisión por la dirección, que se lleva a cabo una vez al año.	Formato del SGI F12100-12/16.V3 Planificación de cambios,	Inclusión en Procedimiento gestión de cambios
				La organización DEBE considerar:							
				a) el propósito de los cambios y consecuencias potenciales;	1		3	0			
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;	1										
c) la disponibilidad de recursos;	1										
d) la asignación o resignación de responsabilidades y autoridades.	1										
7.1.1	7. Apoyo 7.1. Recursos 7.1.1 Generalidades	La organización DEBE determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización DEBE considerar:	1			3	3	Contrato asesor para el SGI Contrato profesionales GIT DO Nombramiento de facilitadores SGI en procesos. Contrato ITS Recursos para auditorías internas Planes de compras	N.A.		
		a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;	1								
		b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.	1								
7.1.2	Recursos - personas	La organización DEBE determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos	1		3	3		Se tiene asignado a personal de cada uno de los procesos con responsabilidades de los Facilitadores del SGI por proceso Adicionalmente en las funciones y responsabilidades del GIT de Desarrollo organizacional se tiene el liderazgo en la implementación de normas y sostenibilidad del SGI.	N.A.		
7.1.3	Recursos - Infraestructura	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. NOTA La infraestructura puede incluir: a) edificios y servicios asociados; b) equipos, incluyendo hardware y software; c) recursos de transporte; d) tecnologías de información y comunicación.	1		3	3		Plan de infraestructura cuatrienal Plan de compras con base en las necesidades de las áreas Equipo de arquitectos en Serv. Activos Parque automotor y pool de conductores Contrato de mantenimiento del parque automotor Contrato prestación de servicio de transporte externo Unidades móviles Equipo de Informática y telecomunicaciones Computadores propios y rentados	N.A.		
7.1.4	Recursos - Ambiente para la operación de los procesos	La organización DEBE determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como: a) sociales (ej. no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos) b) psicológicos (ej. reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones). c) físicos (ej. temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido). Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.	1	1	3	2	Implementación total del SG-SST.	Se realiza selección de personal para los funcionarios y adicionalmente se tiene identificado un plan de Bienestar para los funcionarios y contratistas con la finalidad de mejorar las condiciones del ambiente. Actualmente se está trabajando en la implementación del SCSST dentro del cual están actividades psicosociales - evaluación de infraestructura por Seguridad de los trabajadores y otros temas. El GIT de Servicios Administrativos posee una evaluación de la infraestructura y un continuo mantenimiento y control mediante el Manual de mantenimiento y preventivo de la infraestructura.	N.A.		
7.1.5.1		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 y servicios con los requisitos. La organización DEBE asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas; b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	1		3	3		Plan de compras por área relevante Plan anual de adquisiciones Plan de mantenimiento y calibración de equipos CIAF- F14100-01/14.V3 Control de operación, calibración y mantenimiento rutinario de equipos En LNS se aprueba la compra de equipos durante los comités de coordinación de la subdirección y se gestiona a través del plan de compras	N.A.		
		La organización DEBE conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	1		3	3		F40600-42/15.V3 Cronograma de mantenimiento, calibración y verificación de equipos Renovación tecnológica en el nuevo plan	N.A.		
7.1.5.2	Recursos de seguimiento y medición - trazabilidad de las mediciones	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición DEBE:									
		a) 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;	1		3	3		Planes de calibración y de Mantenimiento. Validación de equipos geodésicos y topográficos antes y después de realizar labores de campo.	N.A.		
		b) identificarse para determinar su estado;	1		3	3		Inventario detallando identificación, ubicación y estado de los equipos.	N.A.		
		c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pueda invalidar el estado de la calibración y los posteriores resultados de la medición. 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.	1		3	2	Seguimiento y control para la protección contra daño o deterioro.	Establecer lineamientos específicos para la protección contra daño o deterioro de los equipos de medición			
		La organización DEBE determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	1		3	3		Dentro de la actualización realizada al manual de funciones (Resolución 340 de 2016) generada por el GIT de planta y Carrera se incluyeron las competencias necesarias para el desempeño de cada cargo.	N.A.		

7.1.6	Conocimientos de la organización	Estos conocimientos <b>DEBEN</b> mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.	1		3	3		Se tienen actualizada las hojas de vida de los funcionarios y se verifican en cada uno de los encargos que se presentan para dar cumplimiento de igualdad.	N.A.	
		Quando se abordan tendencias cambiantes, la organización <b>DEBE</b> considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a conocimientos adicionales necesarios y a actualizaciones requeridas.			1	3	2	Identificar como mejorar el conocimiento por parte de los contratistas para el cumplimiento de las actividades cuando se realicen o generen cambios en la forma de realizar las actividades	Se incluyen dentro de la identificación de requerimientos de necesidades de capacitación. No aplica para el caso de los contratistas	Incluir necesidades y tendencias cambiantes en el documento de gestión de cambio
		NOTA1 Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr lo objetivos de la organización.								
		NOTA 2 Los conocimientos de la organización pueden basarse en: a) fuentes internas ( ej. propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia, lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios); b) fuentes externas ( ej. normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos)								

7.2	Competencia	La organización <b>DEBE</b> : a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y la eficacia del SGC.	1		3	3		Para los funcionarios se cuenta con el Manual de funciones y competencias del 14 de Marzo de 2016. Para los contratistas se realiza mediante los requerimientos solicitados del personal con la finalidad de cumplir con el objeto contractual y las obligaciones, que son específicas para la actividad contratada.	N.A.
		b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;	1		3	3			N.A.
		c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;	1		3	3		Para el caso de los funcionarios se genera requerimientos de necesidades capacitaciones para aumentar las competencias.	N.A.
		d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. NOTA: Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.	1		3	3		Para el caso de los funcionarios las hojas de vida cuentan con un copia de los diplomas obtenidos por las capacitaciones recibidas. Para el caso de los contratistas, las hojas de vida de cada contratista cuenta con los diplomas de los cursos complementarios que son aplicables a las actividades a desempeñar.	N.A.
7.3	Toma de conciencia	La organización <b>DEBE</b> asegurarse de que las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización tomen conciencia de:	1		3	3		Se realizan actividades de socialización al inicio de cada vigencia, adicionalmente se generan comunicados o campañas de propagación de los temas del SGI, adicionalmente en el formato de inducción de contratistas y funcionarios el jefe o supervisor debe socializar la política y objetivos del SGI	N.A.
		a) la política de calidad;	1		3	3			
		b) los objetivos de calidad pertinentes;	1		3	3		Se realizan actividades de socialización en el inicio de cada año, adicionalmente se generan comunicados o campañas de propagación de los temas del SGI.	N.A.
		c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de mejora del desempeño;	1		3	3			
7.4	Comunicación	La organización <b>DEBE</b> determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyen:	1		3	3		Plan de Comunicaciones, Manuales de Procedimientos de Comunicación Interna y Externa	N.A.
		a) qué comunicar;							
		b) cuándo comunicar;							
		c) a quién comunicar;							
7.5	Información documentada	7.5.1. Generalidades El sistema de gestión de la calidad de la organización <b>DEBE</b> incluir:							
		a) la información documentada requerida por la Norma Internacional;	1		3	3		Dentro del Manual de SGI posee cada uno de los numerales de la norma ISO 9001 y su forma de cumplimiento por parte del IGAC.	N.A.
		b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad. NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a: - el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios - la complejidad de los procesos y sus interacciones; - la competencia de las personas	1		3	3		Se posee el manual de documentos establecidos para el SGI, el cual informa que información es necesaria para documentar, teniendo en cuenta que se parte de las actividades realizadas por cada proceso.	N.A.
		Al crear y actualizar la información documentada, la organización <b>DEBE</b> asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	1		3	3		Se posee el manual de documentos establecidos para el SGI, el cual informa cada una de las características que debe poseer la documentación adicionalmente esta información es revisada técnicamente y aprobada para garantizar que sea acorde a las actividades actuales que realiza el proceso.	N.A.
7.5.2	Creación y actualización de documentos	a) la identificación y descripción (ej. título, fecha, autor o número de referencia);	1		3	3		Se posee el manual de documentos establecidos para el SGI, el cual informa como se conforma el título de los diferentes documentos para identificar el proceso y la dependencia creadora	N.A.
		b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (ej. papel, electrónico).	1		3	3		Se posee el manual de documentos establecidos para el SGI, el cual informa cada una de las características que debe poseer la documentación adicionalmente esta información es revisada técnicamente y aprobada para garantizar que sea acorde a las actividades actuales que realiza el proceso.	N.A.
		c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	1		3	3		Se posee el manual de documentos establecidos para el SGI, el cual informa los responsables de revisión, verificación y aprobación.	N.A.
		7.5.3.1. La información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta Norma Internacional se <b>DEBE</b> controlar para asegurarse de que:	1		3	3		Se posee un control mediante el uso de un sistema específico para su archivo y control en la publicación, adicionalmente todos los requerimientos y lineamientos de control están documentados en el manual de documentos establecidos para el SGI.	N.A.
7.5.3	Control de la información documentada	a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;	1		3	3		La documentación se encuentra publicada en la IGACNET (Red interna)	N.A.
		b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).	1		3	3		La documentación posee un ple de página que informa que no es controlada, pero se encuentra en PDF con la finalidad de evitar cambios, adicionalmente se posee lineamientos sobre la idoneidad de la documentación, la cual solo posee los documentos que están en la IGACNET, para el caso de documentación especial (LNS) solo se posee el coordinador del GIT LNS y es quien distribuye y garantiza su devolución.	N.A.
		7.5.3.2. Para el control de la información documentada, la organización <b>DEBE</b> abordar las siguientes actividades, según correspondiente:							
		a) distribución, acceso, recuperación y uso;	1		3	3		Manuales de Procedimientos Manejo de Archivo de Gestión y Central, Registro, Radicación y Distribución de Correspondencia y sus Formatos asociados	N.A.
b) almacenamiento y preservación, incluida preservación de legibilidad;	1		3	3					
c) control de cambios (control de versión)	1		3	3					
d) conservación y disposición.	1		3	3					
7.5.3.2	Control de la información documentada	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 <b>DEBE</b> identificar, según sea apropiado, y controlar.		1	3	2	Controlar los documentos externos	Software de gestión Nomograma	Revisión de manejo de documentos externos diferentes a normas
		La información documentada conservada como evidencia de la conformidad <b>DEBE</b> protegerse contra modificaciones no intencionadas. NOTA: el acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.		1	3	2	Controlar los documentos externos	Software de gestión Nomograma	Revisión de manejo de documentos externos diferentes a normas

8.1	8. Operación 8.1. Planificación y control operacional	La organización <b>DEBE</b> 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:	1			3	3	N.A.	Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Procedimientos que operativizan. Mapas de riesgos. Procedé. de control al PNC	N.A.
		a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;	1			3	3	N.A.	Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Procedimientos que operativizan	N.A.
		c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;	1			3	3	N.A.	Caracterización de los procesos	N.A.
		d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;	1			3	3	N.A.	Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Procedimientos que operativizan.	N.A.
		e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	1			3	3	N.A.	Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. TRD. Política de seguridad de la información.	N.A.
		La salida de esta planificación <b>DEBE</b> ser adecuada para las operaciones de la organización.	1			3	3	N.A.	Caracterización de los procesos Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios.	N.A.
		La organización <b>DEBE</b> controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.			1	3	2	Gestión del cambio	Procedimiento Administración del riesgo.	Gestión del cambio para controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.
La organización <b>DEBE</b> asegurarse de que los procesos controlados externamente estén controlados (véase 8.4).		1		3	0			Analizar de acuerdo con la delegación de competencias		
8.2.1	8.2. Requisitos para los productos y servicios 8.2.1. Comunicación con el cliente	La comunicación con los clientes <b>DEBE</b> incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	1			3	3	N.A.	Portafolio de Productos (Pagina web, Afiches, Pantallas Institucionales) Trámites y Servicios (Pagina web)	N.A.
		b) tratar las consultas, contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;	1			3	3	N.A.	Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Comunicaciones derivadas de la Supervisión de Contratos y Convenios. Procedimientos	N.A.
		c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;	1			3	3	N.A.	Encuesta de satisfacción del ciudadano productos y/o servicios. Encuesta de satisfacción del ciudadano atención centro de información geográfica – peticiones	N.A.
		d) manipular o controlar la propiedad del cliente;			1	3	2	Política de HABEAS DATA	Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Manual de procedimiento "Análisis de muestras en el laboratorio nacional de suelos"	Definir Política de HABEAS DATA
		e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		1		3	0	Acciones de contingencia		Revisar la Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios, incluyendo los requisitos del núm. 8 y establecer acciones de contingencia.
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización <b>DEBE</b> asegurarse de que: a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;	1			3	3		Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios.	N.A.
		b) La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	1			3	3		Contratos y convenios	N.A.
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	8.2.3.1. La organización <b>DEBE</b> asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización <b>DEBE</b> llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir: a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;	1			3	3		Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Manuales de procedimientos. Controles de calidad	N.A.
		b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;	1			3	3		Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Manuales de procedimiento	N.A.
		c) los requisitos especificados por la organización	1			3	3		Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Manuales de procedimiento	N.A.
		d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios	1			3	3		Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Manuales de procedimiento	N.A.
		e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			1	3	1	Verificar como esta documentado en los convenios que las diferencias que puedan existir como se resuelven.	Contratos y convenios	Verificar como esta documentado en los convenios que las diferencias que puedan existir como se resuelven.
		La organización <b>DEBE</b> asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		1		3	1	Verificar que evidencias quedan cuando se resuelven diferencias.	1. Contratos y Convenios 2. Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios.	Verificar que evidencias quedan cuando se resuelven diferencias.
		La organización <b>DEBE</b> confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos. NOTA En algunas ocasiones, como las ventas por internet, es irrealizable llevar a cabo una revisión formal para cada pedido, en su lugar la revisión puede cubrir la información del producto pertinente, como catálogos.	1			3	3		Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Manual de procedimiento "Control al producto y/o servicio no conforme"	N.A.
8.2.3.2. La organización <b>DEBE</b> conservar información documentada, cuando sea aplicable: a) sobre los resultados de la revisión; b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	1			3	3		Supervisión de los contratos o convenios Controles de calidad.	N.A.		
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	La organización <b>DEBE</b> 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.	1			3	2	Planificación de trámites	Matriz de Planificación y caracterización de productos o servicios. Trámites.	Planificación tramites
8.3.1	8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.3.1. Generalidades	La organización <b>DEBE</b> establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	1			3	2	Esta pendiente la creación de documentos e implementación de estándares de Yd en Catastro	Está información sólo aplica para el CIAF y es específica para el desarrollo de sus actividades, ésta pendiente la generación del documento para otros procesos.	Documentar e implementar estándares de Yd en Catastro

8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización <b>DEBE</b> considerar:										
		a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo			1	3	2			Esta identificado como parte de los requerimientos o información de entrada para la generación de un proyecto del CIAF.	Verificar en CIAF el cumplimiento del III e al J]	
		b) las etapas de proceso requeridas, incluyendo las revisiones de diseño y desarrollo aplicables			1	3	2			Esta información solo aplica para el CIAF y es específica para el desarrollo de sus actividades, ésta pendiente la generación del documento para otros procesos.	Documentar e implementar estándares en la delegación de competencias y catastro multipropósito	
		c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo			1	3	2			Esta pendiente la creación de documentos e implementación de estándares de Yd en Catastro	Documentar e implementar estándares de DyD en la delegación de competencias y catastro multipropósito	
		d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;			1	3	2			Esta información solo aplica para el CIAF y es específica para el desarrollo de sus actividades, ésta pendiente la generación del documento para otros procesos.	Documentar e implementar estándares de DyD en la delegación de competencias y catastro multipropósito	
		e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;			1	3	2			Esta identificado como parte de los requerimientos o información de entrada para la generación de un proyecto del CIAF.	Documentar e implementar estándares de competencias y catastro multipropósito	
		f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;	1			3	0		Se debe identificar tanto para el CIAF como para catastro	No se encuentra claramente detalladas en la documentación pero dentro documentación generada es decir el contrato de ejecución del proyecto se encuentra la información	Identificar como interacción las diferentes personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo	
		g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;			1	3	2			Esta información esta identificada dentro de la documentación específica para el caso del CIAF.	Documentar como debe ser la participación de los clientes y usuarios en los proyectos de DyD.	
		h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;			1	3	2			Esta información hace parte de la documentación presentada para la generación del contrato de ejecución del proyecto.	Identificar si existe posterior provisión de productos y la forma como se actuaría.	
		i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por el cliente y otras partes interesadas pertinentes;	1			3	0		Se debe identificar tanto para el CIAF como para catastro	Dentro de la documentación del CIAF no esta claramente identificado los niveles de controles.	Documentar el control del proceso de diseño y desarrollo en el nivel esperado por los cliente y otras partes interesadas pertinentes;	
j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.			1	3	2			Esta pendiente la creación de documentos e implementación de estándares de DyD en Catastro	Se tiene formatos para cada una de las etapas de revisión, verificación y validación de un Diseño y Desarrollo y cada proyecto posee una carpeta digital y física que posee la información correspondiente.	Documentar el procedimiento de resguardo de la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.		
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	La organización <b>DEBE</b> determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización <b>DEBE</b> considerar:										
		a) los requisitos funcionales y de desempeño;			1	3	2			No se tiene definidos los requisitos funcionales y de desempeño	Esta información solo aplica para el CIAF y es específica para el desarrollo de sus actividades, dentro de diferentes documentos.	Analizar la viabilidad de incorporar impactos por la generación de nuevos p/s
		b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;										
		c) los requisitos legales y reglamentarios;										
		d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;										
e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	1			3	0		Se debe identificar e incluir dentro de la documentación para el CIAF y Catastro	Se debe identificar e incluir dentro de la documentación para el CIAF y Catastro	Se debe identificar e incluir dentro de la documentación para el CIAF y Catastro	Analizar las metodologías para detección de las consecuencias potenciales debido a la naturaleza de los productos y servicios e incluirlo dentro de los documentos de DyD.	Analizar las metodologías para detección de las consecuencias potenciales debido a la naturaleza de los productos y servicios e incluirlo dentro de los documentos de DyD.	
Las entradas son adecuadas para los fines de diseño y desarrollo. Estar completas y sin ambigüedades.			1	3	2			Esta pendiente la creación de documentos e implementación de estándares de DyD en Catastro	Esta información solo aplica para el CIAF y es específica para el desarrollo de sus actividades, dentro de diferentes documentos y es necesaria para la aprobación del contrato por las partes jurídicas y dar inicio al proyecto.	Se debe documentar en catastro como identificar las entradas en los proyectos de DyD para garantizar que están completas.		
Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias <b>DEBEN</b> resolverse.	1			3	0		Se debe identificar e incluir dentro de la documentación tanto para Catastro como para CIAF.	Se debe identificar e incluir dentro de la documentación tanto para Catastro como para CIAF.	Se debe identificar e incluir dentro de la documentación tanto para Catastro como para CIAF.	Documentar las entradas del diseño y desarrollo contradictorias que deben resolverse.		
La organización <b>DEBE</b> conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			1	3	2			Esta pendiente la creación de documentos e implementación de estándares de DyD en Catastro	Cada proyecto posee una carpeta digital y física que posee la información correspondiente.	Documentar el procedimiento de resguardo de la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.		
8.3.4	Controles de diseño y desarrollo	La organización <b>DEBE</b> aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:										
		a) se definen los resultados a lograr;										
		b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;			1	3	2			Esta pendiente la creación de documentos e implementación de estándares de DyD en Catastro	Dentro de los documentos que posee el CIAF especifica la generación de cada una de estas etapas.	Documentar el desarrollo de DyD para los controles, identificando la forma de verificar resultados, las revisiones contra los requisitos, y de igual forma las validaciones.
		c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;										
d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación específica o uso previsto;												
e) se toma cualquier acciones necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;												
f) se conserva la información documentada de estas actividades.	1			3	2		Esta pendiente la creación de documentos e implementación de estándares de DyD en Catastro	Esta pendiente la creación de documentos e implementación de estándares de DyD en Catastro	Se tienen prediseñado que la acción en caso de problemas son conexiones al proyecto y se tiene documentada las fallas encontradas y los cambios generados para evidenciar las modificaciones o cambios realizados en el diseño y desarrollo.	Reforzar el conocimiento de DyD en Catastro y que este puede ser el origen para la creación de acciones y que todo lo documentado debe guardarse.		
NOTA las revisiones, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos distintos. Pueden realizarse de forma separada o en cualquier combinación, según sea idoneo para los productos y servicios de la organización.												
8.3.5	Salidas de diseño y desarrollo	La organización <b>DEBE</b> asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:			1	3	2					
		a) cumplen los requisitos de las entradas;			1	3	2					
		b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;			1	3	2					
		c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;			1	3	2					
		d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			1	3	2					
La organización <b>DEBE</b> conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			1	3	2							

8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	La organización <b>DEBE</b> 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.	1		3	0	Falta la identificación de los impactos generados por los cambios en CIAF y Catastro.	No está claramente identificado en los documentos de cómo desarrollar el diseño y desarrollo la identificación de impactos.	Revisar cómo impactan los cambios en el requisito y ejecución de IyD	
		La organización <b>DEBE</b> conservar la información documentada sobre:								
		a) Los cambios del diseño y desarrollo;		1	3	2	Se recomienda que se verifique la autorización de cambios identificados por el CIAF en ausencia del cliente	Dentro de la documentación del CIAF esta claramente identificado que esta información se debe conservar en la carpeta de cada proyecto.	Documentar en catastro y en CIAF la forma de conservar la información documentada sobre los controles de cambio, los resultados de las revisiones de los controles de cambio y la autorización del cliente de la implementación del cambio.	
		b) Los resultados de las revisiones;		1	3	2	Falta generar todo el tema para Catastro.			
		c) La autorización de los cambios;		1	3	2				
		d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	1		3	0	Falta la identificación de generar acciones tomadas para prevenir los impactos adversos en el CIAF y Catastro.	No está claramente identificado en los documentos de cómo desarrollar el diseño y desarrollo la identificación de acciones y su documentación, causada por los impactos.	d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	
8.4.1	8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1. Generalidades	La organización <b>DEBE</b> asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	1		3	0			Analizar la exclusión o si aplica para el caso de la delegación de competencias diferenciadas	
		La organización <b>DEBE</b> determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:								
		a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;	1		3	0				
		b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;	1		3	0				
		c) un proceso, o parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	1		3	0				
		La organización <b>DEBE</b> determinar y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento al desempeño y reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a los requisitos.	1		3	0				
		La organización <b>DEBE</b> conservar información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	1		3	0				
8.4.2	Tipo y alcance del control	La organización <b>DEBE</b> 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.	1		3	0			Analizar la exclusión o si aplica para el caso de la delegación de competencias diferenciadas	
		La organización <b>DEBE</b> :								
		a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;								
		b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.	1		3	0				
		c) tener en consideración:								
		1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	1		3	0				
		2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;								
		d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.	1		3	0				
8.4.3	Información para los proveedores externos	La organización <b>DEBE</b> asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.							Analizar la exclusión o si aplica para el caso de la delegación de competencias diferenciadas	
		La organización <b>DEBE</b> comunicarse a los proveedores externos sus requisitos para:	1		3	0				
		a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;								
		b) la aprobación de:								
		1) productos y servicios								
2) Métodos, procesos y equipos.										
3) la liberación de los productos y servicios.										
c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas	1		3	0						
d) las interacciones del proveedores externos con la organización	1		3	0						
e) el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;	1		3	0						
f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	1		3	0						
8.5.1	Producción y provisión del servicio - 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio	La organización <b>DEBE</b> implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	1		3	3		Para garantizar que la producción y la provisión del servicio se realicen bajo condiciones controladas, el IGAC cuenta con:	N.A.	
		Las condiciones controladas <b>DEBEN</b> incluir, cuando sea aplicable:								
		a) la disponibilidad de información documentada que defina:	1	S	3	3		El aplicativo SQL, donde encontramos la información documentada (Manuales de procedimientos, Guías, Instructivos, Matriz de Planificación y Caracterización de producto, Caracterizaciones de procesos) necesaria en donde se especifican las características, los procedimientos para la elaboración de los productos y/o provisión de servicios, y los resultados a alcanzar	N.A.	
		1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;								
		2) los resultados a alcanzar;								
		b) la disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;	1	S	3	3		EI IGAC dispone de los equipos de seguimiento y medición necesarios para realizar las actividades misionales, estos equipos se relacionan con cada producto a generar (cada proceso cuenta con un Inventario de Equipos)	N.A.	
		c) 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;	1	S	3	3		Dentro de las actividades establecidas en los manuales de procedimientos, se definen puntos de control que deben tener en cuenta los funcionarios y contratistas para la realización de los productos y/o servicios. Por otra parte cada proceso misional cuenta con Indicadores de Gestión para medir su respectiva gestión.	N.A.	
		d) el uso de infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.	1	S	3	3		EI IGAC cuenta con la Infraestructura y el entorno adecuados para la operación de sus procesos.	N.A.	
		e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida	1	S	3	3		EI IGAC cuenta con un Manual de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal, para el desarrollo de los procesos del Instituto. En cuanto a los contratistas cada proceso, define los perfiles y los pliegos de condiciones, además se establecen las responsabilidades y es el supervisor del contrato es quien hace seguimiento al cumplimiento de dichas obligaciones. A su vez existe un manual de formación y capacitación y un plan anual de capacitaciones, con el fin de fortalecer las competencias del personal. En cuanto a las evaluaciones de desempeño se realizan dos al año a los funcionarios y se hacen seguimiento a los acuerdos de gestión de cada Jefe.	N.A.	
f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;	1	S	3	3		EI IGAC valida la ejecución de las actividades de sus procesos, prestación de servicios y generación de productos mediante la adecuada aplicación y seguimiento de los documentos adoptados y la revisión por parte del personal y los responsables de los procesos. Para el caso del LNS se posee la documentación oficializada que indica las actividades de validación de los métodos y revalidación.	N.A.			
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;	1	S	3	3		Dentro de las actividades establecidas en los manuales de procedimientos, se definen puntos de control que deben tener en cuenta los funcionarios y contratistas para la realización de los productos y/o servicios.	N.A.			

		h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			1	3	1	Implementación de actividades posteriores a la entrega	Para los productos generados mediante proyectos, queda el acta de la entrega a conformidad del producto.	Implementación de actividades posteriores a la entrega
--	--	--	--	--	---	---	---	--	--	--

8.5.2	Identificación y trazabilidad	La organización <b>DEBE</b> utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	1			3	3		El IGAC cuenta con sistema de información geográfica y cartográfica, COBOL, Sistema Nacional Catastral entre otros, que permiten identificar la trazabilidad de la generación de los productos y/o prestación del servicio. Matriz de planificación y caracterización del productos y servicios.	N.A.	
		La organización <b>DEBE</b> identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	1			3	3		Cada uno de los procesos cuenta con mecanismos de identificación de cada producto y/o servicio como son: Cédula o NIT, nombre o razón social de los interesados en la solicitud, control de generación de certificados, nombre del proyecto, número del contrato o convenio, número de solicitud de muestra, entre otros, que permiten verificar e identificar los pasos realizados, tiempos de cumplimiento, responsables, garantizando la trazabilidad de cada producto y permite su seguimiento. Este se puede evidenciar en la Matriz de Planificación y Caracterización de Producto, y en la documentación oficial de cada proceso misional.	N.A.	
		La organización <b>DEBE</b> controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	1			3	3		Cada salida tiene su registro correspondiente y se conserva de acuerdo con las TRD.	N.A.	
Propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos	La organización <b>DEBE</b> cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.			1		3	2	Revisar si se excluye parcialmente en lo relacionado con proveedor externo	Dentro de la documentación institucional del IGAC y la Matriz de Planificación y caracterización de los productos de cada proceso misional, se define incluir la confidencialidad de la información, datos o bienes entregados por los clientes, para la realización del productos y/o prestación del servicio.	Revisar si se excluye parcialmente en lo relacionado con proveedor externo	
	La organización <b>DEBE</b> 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. 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 <b>DEBE</b> informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido. NOTA La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales			1		3	2	Revisar si se excluye parcialmente en lo relacionado con proveedor externo	Matriz de Planificación y caracterización de los productos de cada proceso misional. Manuales de procedimientos, Guías, Instruccionales	Revisar si se excluye parcialmente en lo relacionado con proveedor externo	
8.5.4	Preservación	la organización <b>DEBE</b> preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. NOTA La preservación <b>DEBE</b> incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte y la protección.	1			3	3		El IGAC cuenta con los mecanismo para la preservación de las salidas, durante la producción y prestación del servicio. Para el caso de las Publicaciones estas se guardan en el Almacén de publicaciones, donde se realiza el embalaje. Para el caso de la información misional esta es archivada en cada una de los procesos responsables.	N.A.	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	La organización <b>DEBE</b> cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		1		3	0			Revisar la forma como se esta aplicando en cada proceso. Revisar la matriz de planificación y Caracterización de Productos y/o servicios. Revisar los procedimientos.	
		Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización <b>DEBE</b> considerar:									
		a) los requisitos legales y reglamentarios;		1		3	0				Revisar la forma como se esta aplicando en cada proceso.
		b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;		1		3	0				Revisar la matriz de planificación y Caracterización de Productos y/o servicios.
		c) la naturaleza, uso y vida útil prevista de sus productos y servicios;		1		3	0				Revisar los procedimientos.
d) los requisitos del cliente;		1		3	0						
e) la retroalimentación del cliente;		1		3	0						
		NOTA las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento y servicios suplementarios como el reciclaje o disposición final.									
8.5.6	Control de cambios	La organización <b>DEBE</b> revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. La organización <b>DEBE</b> 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			1		3	2	Aun falta determinar si en los procesos misionales (excepción LNS, y CIAF) realizan un control de cambios de la producción Los registros de inventario de equipos, materiales, reactivos e insumos del LNS, contienen un control de cambios en el que se hace referencia a cualquier modificación sobre los datos y quien lo realiza. Los productos que llevan diseño y desarrollo en el IGAC, como lo son sistemas de información geográficos, proyectos nuevos y programas académicos en el IGAC, llevan un adecuado control de cambios.	Revisar en todos los procesos misionales para verificar aplicabilidad	
8.6	Liberación de los productos y servicios	La organización <b>DEBE</b> implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			1		3	3	Revisar las etapas intermedias de generación de los productos y/o servicios con los productos que generan cadena de valor	Los procesos misionales tienen establecidos en qué etapas de la generación del producto se realizan actividades de control de calidad y que controles de calidad se hacen al producto, con el fin de verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. La matriz de Planificación y caracterización de productos presenta de manera general los procesos que realizan dichos controles. Se cumple con los requisitos al cliente	Revisar las etapas intermedias de generación de los productos y/o servicios con los productos que generan cadena de valor
		La liberación de los productos y servicios al cliente no <b>DEBE</b> 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. La organización <b>DEBE</b> conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada <b>DEBE</b> incluir:			1		3	2	Falta revisar si esto lo están haciendo todos los procesos misionales	Para los productos generados mediante proyectos, queda el acta de la entrega a conformidad del producto.	Revisar si todos los procesos misionales conservan la información documentada sobre la liberación de los productos.
		a) evidencia de conformidad con los criterios de aceptación;			1		3	2			Revisar que la información documentada incluya evidencia de conformidad con los criterios de aceptación.
	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			1		3	2			Revisar que la información documentada incluya trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	

8,7,1	Control de salidas no conformes	8.7.1. La organización <b>DEBE</b> asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.	1		3	3	Manuales de procedimientos, establecen los responsables de detectar un producto o servicio no conforme, así como los medios utilizados para prevenir su uso o entrega no intencional.	N.A.	
		La organización <b>DEBE</b> tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se <b>DEBE</b> aplicar también a los productos o servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.	1		3	3	Manual de procedimiento de Control al producto y/o servicio no conforme (identificación, responsabilidades de la gestión, definir y tomar acciones correctivas y preventivas). Formato y Registros Control de producto y/o servicio no conforme.	N.A.	
		La organización <b>DEBE</b> tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: a) corrección; b) separación, contención, devolución o suspensión de productos y servicios ; c) información al cliente. d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. <b>DEBE</b> verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	1		3	3	Manual de procedimiento de Control al producto y/o servicio no conforme (Se establece los tratamientos) Formato y Registros Control de producto y/o servicio no conforme.	N.A.	
8,7,2		La organización <b>DEBE</b> conservar la información documentada que: a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		1	3	2	Pendiente los numerales c y d Registros Control de producto y/o servicio no conforme	Revisar el formato de control de producto y/o servicio no conforme para incluir estos literales.	
9,1	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1. Generalidades	La organización <b>DEBE</b> determinar: a) qué necesita seguimiento y medición. b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. c) cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición	1		3	3	El proceso de seguimiento y evaluación incluye: La evaluación de la satisfacción de clientes y partes interesadas que se encuentra en el Manual de PQRDS, fichas técnicas de encuestas y diferentes encuestas de satisfacción; La definición de indicadores de eficiencia y efectividad, establecidos dentro del Sistema de Gestión Integrado y dentro del Plan anual, hojas de vida de indicadores, aplicativo SIGSES, indicadores de planes, indicadores ambientales, anualmente se realiza una revisión a la pertinencia y utilidad a los indicadores; El manual de Control al producto y/o servicio. No Conforme; Políticas para el manejo de los riesgos, divulgada a todos los procesos, mediante socializaciones y correos electrónicos. Se analizan y evalúan los resultados en Comité de Mejoramiento y la Alta Dirección realiza la Revisión por la Dirección como mínimo una vez al año.	NA	
		La organización evaluar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad	1		3	3	La Alta Dirección realiza por lo menos una vez al año la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado.	N.A.	
		La organización <b>DEBE</b> conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	1		3	3	El acta de la revisión por la dirección reposa en el archivo de gestión del GIT-Desarrollo Organizacional, conforme la TRD.	N.A.	
9,1,2	Satisfacción del cliente	La organización <b>DEBE</b> realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización <b>DEBE</b> determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las quejas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales	1		3	3	Resultado y análisis de las encuestas de percepción de ciudadanos	N.A.	
9,1,3	Análisis y evaluación	La organización <b>DEBE</b> analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición. Los resultados del análisis <b>DEBEN</b> utilizarse para evaluar : a) Conformidad de productos y servicios; b) el Grado de satisfacción del cliente. c) el Desempeño y eficacia del SGC. d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) El desempeño de los proveedores externos; g) la necesidad de mejoras en el SGC. NOTA: Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas	1		3	3	Comite de mejoramiento por proceso para revisar y analizar los elementos del SGI y determinar las acciones correctivas, de mejora y preventivas a que haya lugar. Reporte y análisis de indicadores. Seguimiento a planes de acción Control al producto y/o servicio no conforme. Seguimiento a PQRDS Autoevaluación a la Administración del Riesgo Análisis resultado encuesta de satisfacción de ciudadanos Verificación del cumplimiento de las ACPM.	N.A.	
9,2	Auditoría Interna	9.2.1. La organización <b>DEBE</b> llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC: a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad 2) los requisitos de esta Norma Internacional; b) se implementa y mantiene eficazmente.	1		3	3	N.A.	Se cuenta con un procedimiento de auditoría interna al SGI - P13000-01/15.V10. Informes de auditoría interna al SGI	N.A.
		9.2.2. La organización <b>DEBE</b> : a) 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 afectan a la organización y los resultados de auditorías previas.	1		3	3	N.A.	Procedimiento de auditoría interna al SGI - P13000-01/15.V10. Programa de auditorías internas al SGI - F13000-17/14.V1 Nota: En el procedimiento de auditoría interna al SGI P13000-01/15.V10, se cumple con el tema de la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y la presentación de informes. En el programa específico de auditoría se tiene en cuenta los criterios de planificación de la auditoría.	N.A.
		b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;	1		3	3	N.A.	Plan de auditoría al SGI F13000-03/15.V7	N.A.
		c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad e imparcialidad del proceso auditoría;		1		3	2	Podría mejorarse frente al tema de saber si hubo o no imparcialidad u objetividad durante el proceso de la auditoría. Al momento de la planeación se va revisando que no haya conflicto de intereses o inhabilidades para asignar auditores.	Revisar si en la evaluación de los auditores se incluye una pregunta relacionada con la objetividad e imparcialidad, para que la respondan los auditados.
		d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;	1		3	3	N.A.	Numeral 5.3.3 "De la selección de auditores", descrito en el procedimiento auditoría interna al SGI - P13000-01/15.V10. Formato F13000-05-15.V7 informe de auditoría interna al SGI.	N.A.
		e) realizar las correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas, sin demora injustificada;	1		3	3	N.A.	Manual de procedimientos de ACPM - P12100-04/15.V9	N.A.
		f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías;	1		3	3	N.A.	Programa de auditoría, planes de auditoría, listas de verificación, registros de asistencia de apertura y cierre de las auditorías, informes de auditoría.	N.A.
9,3	Revisión por la dirección 9.3.1. Generalidades	La alta dirección <b>DEBE</b> revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización.	1		3	2	Revisar el manual de revisión por la Dirección Numerales nuevos (b) Adecuación con la dirección estratégica Incluir literal c1 y proveedores externos	Revisar el manual de revisión x la dirección Numerales nuevos (b) Adecuación con la dirección estratégica Incluir literal c1 y proveedores externos	

9,3,2	Entradas de la revisión por la dirección	La revisión por la dirección <b>DEBE</b> planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	1			3	3		Manual Revisión por la Dirección y Acta	N.A.	
		b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	1			3	3		Manual Revisión por la Dirección y Acta	N.A.	
		c) la información sobre el desempeño de la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a: 1) satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de calidad 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías; 7) el desempeño de los proveedores externos	1			3	3		Manual Revisión por la Dirección y Acta	N.A.	
		d) la adecuación de los recursos	1			3	3		Manual Revisión por la Dirección y Acta	N.A.	
		e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	1			3	3		Manual Revisión por la Dirección y Acta	N.A.	
		f) las oportunidades de mejora	1			3	3		Manual Revisión por la Dirección y Acta	N.A.	
		Las salidas de la revisión por la dirección <b>DEBEN</b> incluir las decisiones y acciones relacionadas con: a) Las oportunidades de mejora; b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad; c) Las necesidades de recursos.	1			3	3		Manual y Acta Revisión por la Dirección	N.A.	
10	Mejora 10,1 Generalidades	La organización <b>DEBE</b> determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	1			3	3			N.A.	
		Estas <b>DEBEN</b> incluir : a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.				1	3	2	Falta identificar las expectativas futuras.	Se tiene identificado diversos orígenes de notificación para acciones correctivas, preventivas y de mejora y adicionalmente se tiene identificado como lineamiento que todos los procesos pueden generar acciones CPM.	Caracterizar los productos identificados expectativas futuras
		b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados ;				1	3	2	Falta corregir o prevenir los defectos no deseados.	Se tiene identificado diversos orígenes de notificación para acciones correctivas, preventivas y de mejora y adicionalmente se tiene identificado como lineamiento que todos los procesos pueden generar acciones CPM.	Caracterizar en los productos en prevenir los defectos no deseados
		c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	1			3	3				N.A.
10,2	No conformidad y acción correctiva	10.2.1. Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización <b>DEBE</b> : a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;	1			3	3			Dentro de los documentos del SGI (Manual del SGI y Acciones CPM) se identifica los lineamientos que debe aplicar para la generación de una acción y de igual forma indica que se análisis se debe realizar en comité de mejoramiento o una reunión adicional para el tema específico.	N.A.
		2) hacer frente a las consecuencias; b) 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: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;	1			3	3				
		2) la determinación de las causas de la no conformidad;	1			3	3				
		3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;	1			3	3				
		c) implementar cualquier acción necesaria;	1			3	3				
		d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;	1			3	3			Se realiza de forma conjunta con una valoración por parte del proceso generador y de forma evaluativa y de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno	N.A.
		e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación, y f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad. Las acciones correctivas <b>DEBEN</b> ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				1	3	2	Falta la generación de los cambios que afectan el SGI, independiente a la Revisión por la Dirección.	Dentro de los documentos del SGI (Manual del SGI y Acciones CPM) se identifica los lineamientos que debe aplicar para la generación de una acción y de igual forma indica que se análisis se debe realizar en comité de mejoramiento o una reunión adicional para el tema específico.	Documentar la gestión del Cambio
10.2.2. La organización <b>DEBE</b> conservar información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; b) los resultados de cualquier acción correctiva.	1			3	3			Toda la información reposa de forma digital en el aplicativo correspondiente y adicionalmente de forma analoga en algunos procesos se cuenta con las evidencias.	N.A.		
10,3	Mejora continua	La organización <b>DEBE</b> mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	1			3	3		Se realiza anualmente una revisión por la dirección que evalúa de forma macro el sistema y adicionalmente de forma trimestral los procesos realizan comités de mejoramiento que están encaminados a verificar la mejora del SGI en cada uno de ellos.	N.A.	
		La organización <b>DEBE</b> 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 <b>DEBEN</b> considerarse como parte de la mejora continua.	1			3	3		Se realiza anualmente una revisión por la dirección que evalúa de forma macro el sistema y adicionalmente de forma trimestral los procesos realizan comités de mejoramiento que están encaminados a verificar la mejora del SGI en cada uno de ellos y de forma específica se analiza los resultado de revisión por la dirección en uno de dichos comités de mejoramiento.	N.A.	
<b>Valoración Total</b>			<b>139</b>	<b>33</b>	<b>59</b>	<b>693</b>	<b>528</b>				
<b>%DE IMPLEMENTACIÓN</b>					<b>231</b>		<b>76%</b>				