

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL CENTRO DE VACUNACION, SALUD
COLPATRIA.**

**CESAR AUGUSTO ANGEL CANTILLO
CLAUDIA PATRICIA ORJUELA PEREZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
DE NEGOCIOS – ECACEN
CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONSABLE
BOGOTÁ
2009**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL CENTRO DE VACUNACION, SALUD
COLPATRIA.**



Por:
CESAR AUGUSTO ANGEL CANTILLO
Código: 9732897
CLAUDIA PATRICIA ORJUELA PEREZ
Código: 52230277

Presentado a:
Ariel Alfonso Reyes

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
DE NEGOCIOS – ECACEN
CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONSABLE
BOGOTÁ
2009

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, 15 de octubre de 2009.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, por darnos las capacidades de adquirir los conocimientos y la percepción para desarrollar todas las actividades del día a día; por concedernos el talento, la salud y fortaleza para emprenderlas y desarrollarlas.

A nuestras familias, por el afecto, el apoyo incondicional, paciencia y comprensión, que nos motivan constantemente a no desfallecer y ver realizados nuestros objetivos.

A la UNAD por ofrecer la modalidad de educación a distancia y permitir el acceso a estudios superiores a personas con deseos de superación, a las que sus actividades, no les permiten cumplir puntualmente con un horario.

A todos nuestros tutores, quienes tienen siempre la disposición para dilucidar nuestras inquietudes, exigiéndonos nuestro mejor esfuerzo, empeñados en que descubramos nuestros propios talentos.

A nuestros amigos y compañeros de aula, por su aporte al crecimiento académico y personal, a pesar de las diferencias de opinión en la diversidad de temas.

Claudia Orjuela Pérez.

Cesar Augusto Ángel C.

DEDICATORIA

A nuestros padres por los valores inculcados durante nuestra educación temprana que han fortalecido permanentemente con sus actos.

A nuestros hijos por la paciencia, apoyo, solidaridad y colaboración en cada momento, por animarnos en la búsqueda continua del mejoramiento en la calidad de vida.

A padres, hijos, hermanos, familiares y amigos por la fe en nosotros, por el apoyo moral, espiritual, por la comprensión constante en nuestros periodos de ausencia en el hogar; entendiendo que nuestro crecimiento personal converge en el crecimiento familiar.

LOS AUTORES

TABLA DE CONTENIDO

<u>AGRADECIMIENTOS.....</u>	<u>4</u>
<u>DEDICATORIA.....</u>	<u>5</u>
<u>TABLA DE CONTENIDO.....</u>	<u>6</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>9</u>
<u>OBJETIVOS.....</u>	<u>10</u>
<u>1. OBJETIVO GENERAL</u>	<u>10</u>
<u>2. OBJETIVOS ESPECIFICOS</u>	<u>10</u>
<u>3. DEFINICION DEL PROBLEMA.....</u>	<u>11</u>
<u>4. MARCO TEORICO, TEORIAS ADMINISTRATIVAS APLICADAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO DE VACUANCION DE SALUD COLPATRIA..</u>	<u>12</u>
<u>4.1 MARCO LEGAL</u>	<u>12</u>
4.1.1 PAI COLOMBIA	12
4.1.2 LA LEY 100 DE 1993	12
<u>4.2 JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW</u>	<u>13</u>
4.2.1 NECESIDADES FISIOLÓGICAS.....	13
4.2.2 NECESIDADES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	14
4.2.3 NECESIDADES DE AFILIACIÓN Y AFECTO	14
4.2.4 NECESIDADES DE ESTIMA.....	14
4.2.5 AUTORREALIZACIÓN O AUTOACTUALIZACIÓN	14
4.2.6 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA TEORÍA DE MASLOW	15
<u>4.3 TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VROOM.....</u>	<u>15</u>

4.3.1	VALENCIA	16
4.3.2	EXPECTATIVA.....	16
4.3.3	INSTRUMENTALIZADA.....	16
<u>PRESENTACIÓN DE SALUD COLPATRIA DE CENTRO DE VACUNACIÓN</u>		18
<u>5. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....</u>		18
<u>6. HORIZONTE ORGANIZACIONAL</u>		19
6.1	MISIÓN DEL SERVICIO	19
6.2	VISIÓN DEL SERVICIO	19
6.3	1.2 UBICACIÓN	19
6.4	PERSONAL.....	19
6.5	CLIENTES: EXTERNO, INTERNO	20
6.5.1	EXTERNO.....	20
6.5.2	INTERNO	20
6.5.3	JORNADAS LABORALES.....	20
<u>7. IDENTIFICACION DE LOS PRINCIPALES STAKEHOLDERS.....</u>		21
7.1	STAKEHOLDERS INTERNOS.....	21
7.1.1	RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES	21
7.2	STAKEHOLDES EXTERNOS.....	22
7.2.1	MEDIO AMBIENTE	22
7.2.2	CLIENTES Y USUARIOS	22
7.2.3	COMUNIDAD.....	22
7.2.4	SECRETARIA DE SALUD	22
<u>8. DIFERENCIAS ENTRE LA NORMA ISO 9001: 2000 Y LA NORMA ISO 9001: 2008 ..</u>		23
<u>9. JUSTIFICACION SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COLPATRIA</u>		44

10. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA	46
10.1 LISTA DE CHEQUEO	46
10.2 MATRIZ DOFA	50
11. PLAN DE MEJORAMIENTO, IMPLEMENTACION ISO 9001 2008	51
11.1 PROCESO DE IMPLEMENTACION	52
11.2 PASOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	52
CONCLUSIONES.....	55

INTRODUCCIÓN

Toda empresa debe conocer los aspectos básicos de la responsabilidad Social empresarial como son la de tener un compromiso indelegable, establecer los procesos productivos y comerciales con un fin social, promoviendo el desarrollo humano sostenible, protegiendo los derechos humanos, con un beneficio que incluye la coherencia con los principios y valores, y siendo equitativos en las prácticas empresariales y como consecuencia de una toma de decisiones.

Es así como la constitución política de Colombia establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado, así como, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de sus principios, derechos y deberes; por lo tanto la función administrativa esta al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Para la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial se ha escogido el Centro de Vacunación de Salud Colpatria, que es un organismo responsable de manejar vacunas comerciales y del estado para los usuarios, con un personal profesional que garantice la tranquilidad a Colpatria como empresa y a todos sus usuarios.

OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Implementar El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 versión 2008 en la Entidad SALUD COMPATRIA- Centro de Vacunación.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Diversificar el portafolio de servicios de la institución de acuerdo a las necesidades de nuestros usuarios.

Fortalecimiento de la imagen de Salud Colpatria Centro de Vacunación

Generar en el la compañía una cultura de conocimiento del negocio (hacer de cada funcionario un promotor de los servicios de vacunación).

Fortalecer las competencias del talento humano de la entidad.

Generar en el Centro de vacunación Colpatria una cultura de servicio al cliente externo e interno.

Optimizar los procesos de la entidad.

3. DEFINICION DEL PROBLEMA

Colpatria se conoce como entidad financiera, sin embargo esta entidad presta otros servicios de salud como son: Sistema Obligatorio de salud POS, Medicina prepagada y el centro de vacunación.

Estos servicios son poco conocidos en el mercado de ahí la necesidad de darlos a conocer garantizando a los usuarios la calidad de dichos servicios, por esta razón surge la necesidad de implementar los sistemas de gestión de calidad para el Centro de Vacunación de Salud Colpatria buscando la mejora continua de sus procesos, con objeto de incrementar la satisfacción de sus clientes y de las demás partes interesadas en el desempeño de la empresa, como accionistas, intermediarios y proveedores. Igualmente proporciona confianza, tanto a la organización como a sus usuarios, de su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan sus expectativas.

4. MARCO TEORICO, TEORIAS ADMINISTRATIVAS APLICADAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO DE VACUANCION DE SALUD COLPATRIA

4.1 MARCO LEGAL

4.1.1 PAI Colombia

El Programa Ampliado de Inmunizaciones es una acción conjunta de las naciones del mundo y de organismos internacionales, interesados en apoyar las acciones tendientes a lograr coberturas universales de vacunación, con el fin de disminuir las tasas de mortalidad y morbilidad causadas por las enfermedades prevenibles por vacunación.

Su objetivo general es eliminar, erradicar y controlar las enfermedades prevenibles por vacunación, contempladas en el esquema del Programa Ampliado de Inmunización adoptado para Colombia; en la actualidad las enfermedades objeto del programa además de las seis con las que se inicio el programa (tuberculosis, poliomiélitis, difteria, tos ferina, tétanos y sarampión), se encuentran hepatitis B, enfermedades producidas por haemophilus influenza, rubéola, parotiditis y fiebre amarilla, el cálculo de la población objeto para vacunación son lo menores de 5 años.

4.1.2 La Ley 100 de 1993

Seguridad Social, transformó el Sistema Nacional de Salud, de corte asistencial estatal y caracterizado por su organización vertical y planeación centralizada, en un Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), la competencia de las Empresas Administradoras de Salud (EPS y ARS) para el aseguramiento de la población y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS-ESE).

La Ley 100 divide los servicios en dos planes de beneficios, POS (Plan Obligatorio de Salud) y PAB (Plan de Atención Básico) y cambia la forma de entregarlos, organizarlos y financiarlos. Esta reforma define dos regímenes: el contributivo,

para quienes tienen capacidad de realizar aportes a la seguridad social a través de su trabajo o ingresos independientes, y el subsidiado, para quienes no tienen dicha capacidad y a quienes el estado debe financiarles parcial o totalmente el valor del seguro obligatorio.

La vacunación está presente en los dos planes en el POS como una prestación de servicio individual y en el PAB para acciones colectivas de vacunación y vigilancia, de tal manera que se garantizan recursos de las dos fuentes y se aseguren responsabilidades en su ejecución a todos los actores del sistema.

Dada la diversidad del Sistema de Salud, integrado por las variadas instituciones, es necesario una concertación política de todas las instituciones del gobierno, para dar al programa la dimensión, la fortaleza y los alcances necesarios para cubrir a todos los niños menores de 5 años todas las vacunas, elevando a niveles óptimos de coberturas.

4.2 JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW

La jerarquía de necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como necesidades de déficit o necesidades básicas; al nivel superior lo denominó autoactualización, «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser». La diferencia radica en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua.

La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow tendríamos de:

4.2.1 Necesidades fisiológicas

Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse.

Necesidad de mantener el equilibrio de la temperatura corporal.

Necesidad de dormir, descansar, eliminar los desechos.

Necesidad de evitar el dolor

4.2.2 Necesidades de seguridad y protección

Seguridad física y de salud.

Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.

Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

4.2.3 Necesidades de afiliación y afecto

Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor.

4.2.4 Necesidades de estima

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.

La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

4.2.5 Autorrealización o autoactualización

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización».

Son las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos, hasta cierto punto.

4.2.6 Características generales de la teoría de Maslow

Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, pero la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.

Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.

A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.

Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.

Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

SALUD COLPATRIA como entidad promotora de salud ofrece la alternativa a los usuarios de suplir la necesidad de vacunación para la protección de la población siendo la salud una necesidad básica del ser humano.

4.3 TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VROOM

La teoría fue postulada por Victor Vroom pasado el 1960. Establece que la motivación de las personas a realizar una tarea está determinada por el valor que le **otorgue al resultado de sus esfuerzos** multiplicado por **la certeza que tengan de que sus esfuerzos ayudarán al cumplimiento de una meta**.

Puesto que las personas toman decisiones a partir de lo que esperan como recompensa por el esfuerzo realizado, quiere decir que la gente se sentirá motivada a realizar determinadas acciones a favor del cumplimiento de una meta si está convencido del valor de esta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarlas.

El modelo motivacional de Victor Vroom, ha sido a lo largo del tiempo objeto de estudio y mejoramiento por otros autores como Porter y Lawler III. El autor de esta teoría explica que la motivación es el resultado de multiplicar tres factores.

4.3.1 Valencia

Demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo.

El rango de valores que puede admitir la valencia en esta ecuación matemática es entre -1 y 1 . Cuando una persona no quiere llegar un determinado resultado (v.g. Ser despedido de su trabajo) el valor adoptado es -1 , cuando el resultado le es indiferente (v.g. Compensación en dinero) el valor es 0 y cuando la persona pretende alcanzar el objetivo (v.g. Obtener un ascenso) su valor será de 1 .

- **Valencia:** Teniendo en cuenta que la meta es lograr la certificación ISO 9001 2008, el valor dado es 1 .

4.3.2 Expectativa

Esta representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Su valor varía entre 0 y 1 , ya que, la expectativa es la probabilidad de ocurrencia del resultado deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de si misma, si la persona considera que posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta, en caso contrario le asignará una expectativa baja.

- **Expectativa:** La convicción de Salud Colpatria- Centro de Vacunación es que con el esfuerzo se logrará la meta planteada; La organización posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo por lo tanto se le asigna el valor de 1 .

4.3.3 Instrumentalizada

Esta representada por el juicio que realiza la persona de que una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa. El valor de la instrumentalidad será entre 0 y 1 .

Bajo esta teoría, Se busca como meta la certificación de ISO 9001 2008, lo cual le daría a Salud Colpatria- Centro de Vacunación la garantía nacional e internacional de un servicio de calidad y a los usuarios la seguridad y confianza que de allí se desprende; después del esfuerzo de la inversión de tiempo, recurso humano (interno y externo) y el costo monetario.

En cuanto a los factores que se plantean en ésta teoría se explican a continuación:

- **Instrumentalidad:** Conocedores de la calidad en los procesos de la Organización y teniendo en cuenta que ya se tiene la certificación ISO 9001 2000, el valor asignado es 1.

La ecuación sería: $V * E * M = 1 * 1 * 1$

PRESENTACIÓN DE SALUD COLPATRIA DE CENTRO DE VACUNACIÓN

Salud Colpatria cuenta con el centro de vacunación, donde manejan todos las vacunas comerciales y del estado brindándoles la asesoría según el caso niños o adultos dándoles a conocer su efectos secundarios y brindándoles tranquilidad por esta atendido por personal calificado.

5. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Teniendo en cuenta que La Responsabilidad Social es la capacidad que tiene una empresa o una entidad, de responder a las consecuencias o implicaciones de acciones mas allá de las obligaciones; SALUD COLPATRIA- Centro de Vacunación, es socialmente responsable en sus prácticas de sensibilización a las empresas dándoles a conocer la necesidad de vacunación a la población objetiva como también las alternativas existentes en cuanto a la actualización de los diferentes laboratorios y suministrando la información sobre el esquema básico que ofrece el Estado a través de la Secretaría de Salud, el cual es completamente gratuito; de igual manera se realiza telemarketing con la misma información, además de recordarle al usuario la necesidad de completar el esquema de vacunación cuidando que no pierdan la inversión y garantizándoles la calidad de efectividad de las diferentes vacunas; paralelamente SALUD COLPATRIA- Centro de Vacunación aplica la Responsabilidad social creando conciencia de la importancia de la vacunación para evitar posibles epidemias en la población.

Se puede decir también que Responsabilidad Social Empresarial en la organización se practica dando recursos económicos a la ONG VISIÓN MUNDIAL, para el programa de apadrinamiento a niños de escasos recursos.

6. HORIZONTE ORGANIZACIONAL

6.1 MISIÓN DEL SERVICIO

La Misión de Salud Colpatria S.A. está alineada a la visión del Grupo Colpatria, y es la siguiente:

“Satisfacer integralmente las necesidades de protección, salud, ahorro e inversión de las familias de ingresos medios y las empresas medianas, ofreciendo una completa gama de productos y servicios, diferenciándonos por nuestras alianzas con canales de distribución alineados por segmento de cliente, con óptima gestión de riesgos y proveedores, alta eficiencia financiera, operativa y tecnológica. Fortalecer una cultura orientada hacia la excelencia y el servicio, generando valor para los accionistas con sentido de responsabilidad social empresarial”.

6.2 VISIÓN DEL SERVICIO

La visión de Salud Colpatria S.A. está alineada a la visión del Grupo Colpatria, y es la siguiente:

“Cumpliremos con la obligación de satisfacer las expectativas de nuestros clientes, con el concurso de un excelente equipo humano”

6.3 1.2 UBICACIÓN

Salud Colpatria Centro de Vacunación cuenta con una, sede principal esta ubicada en la Av. 15 No. 104-33 piso 2 Bogotá D.C.

6.4 PERSONAL

Este Centro de Vacunación cuenta con tres Enfermeras Jefes las cuales son capacitadas en la aplicación de vacunas comerciales y del PAI

Auxiliar de Promoción y Prevención: Debe ser una persona con capacidad verbal y buena actitud telefónica hacia el usuario, tener conocimientos sobre las diferentes

vacunas comerciales y del PAI con los esquemas de vacunación y efectos secundarios.

Promotora de sensibilización de vacunas: Debe ser una persona con conocimientos en las vacunas comerciales y del PAI, conocer los esquemas de vacunación y tener buena actitud frente al cliente mostrándoles elijan median costo beneficio de ellas y resolviendo las dudas que sur.

6.5 CLIENTES: EXTERNO, INTERNO

6.5.1 Externo

Todos los usuarios que van al Centro de Vacunación a aplicarse las vacunas ya sean comerciales o del ministerio, para su protección y la su familia.

6.5.2 Interno

Los clientes internos son todos los funcionarios que hacen posible el buen funcionamiento de la Entidad.

6.5.3 Jornadas Laborales

Dentro de la jornada laboral de 8 horas de Lunes a Viernes: (8am – 5pm) y Sábado: 8am – 12:30pm)

7. IDENTIFICACION DE LOS PRINCIPALES STAKEHOLDERS

7.1 STAKEHOLDERS INTERNOS

7.1.1 Relación Con Los Trabajadores

En lo que respecta a la relación con los trabajadores en la Entidad no se emplean menores de edad, se tiene funcionarios de planta y Outsourcing.

Se tiene una política estable y sólida de salud ocupacional apoyada por la entidad como es el Copazo, ARP e intermediario de seguros, además se realizan campañas de sensibilización, auto cuidado y mejoramiento de calidad de vida, también se fomenta estilo de vida saludable.

Cuenta con equipos y elementos de seguridad industrial de acuerdo con las actividades realizadas, se realizan revisiones y limpieza de instalaciones promoviendo subprogramas de Higiene y Seguridad Industrial.

Existen Brigadas y Planes de Emergencia, Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo, se tiene un Comité Paritario de Salud Ocupacional y promueve Capacitación en Salud Ocupacional, que se realizan por intermedio de los seguros.

Periódicamente se realizan Exámenes médicos (cada dos años) con el fin de Analizar los resultados y detección de nuevas patologías, e Identificación trabajos de mayor exposición, y percibir el personal con riesgos ocupacionales.

Por intermedio de Copazo, ARP e intermediario de seguros. Se Implementan las medidas de seguimiento a los casos detectados y se remiten los casos a la ARP, dando las recomendaciones directas al personal de acudir médico.

Dentro de la Entidad no existe discriminación por raza, casta, origen, religión, discapacidad, género, orientación sexual u otros.

7.2 STAKEHOLDES EXTERNOS

7.2.1 Medio Ambiente

Cuenta con plan de residuos patógenos y estos desechos son recogidos un día a la semana por la entidad especializada la cual lo pesa y se lleva un registro de este.

7.2.2 Clientes Y Usuarios

Ofrece servicio al cliente como atención:

Documentos: Identificación, Carné de Vacunación y/o Carné de Afiliación (cuando es usuario de Salud Colpatria) y ofrecer las primeras indicaciones respecto a:

Tiempo aproximado de espera.

Precios de vacunas (cuando son No PAI).

Información sobre otros tipos de vacunas y sus precios.

7.2.3 Comunidad

Con el propósito de prestar y facilitar a clientes y ciudadanos en general se hecho un sistema de prevención de vacunas y se lleva a cabo en la diferentes compañías donde damos a conocer las diferentes vacunas, y dándoles las alternativas de desplazarnos hasta la entidad.

7.2.4 Secretaria De Salud

Lo discutido en éstos comités sobre las políticas locales y distritales establecidas por la Secretaría de Salud. Las decisiones importantes están acompañadas de circulares que la Secretaria Distrital de Salud envía por correo físico a la compañía.

8. DIFERENCIAS ENTRE LA NORMA ISO 9001: 2000 Y LA NORMA ISO 9001: 2008

EN ISO 9001:2008 - NUEVO, MODIFICADO, ELIMINADO, CAMBIO DE POSICIÓN (IMPACTO DEL CAMBIO FRENTE A LA VERSION 2000: **ALTO-MEDIO-BAJO-NULO**)

ISO 9001:2008	ISO 9001:2000	TIPO DE LA NOVEDAD Y MAGNITUD
4 Sistema de gestión de la calidad	4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1 Requisitos generales	4.1 REQUISITOS GENERALES	
La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	ok
La organización debe:	La organización debe:	ok
a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),	a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),	dif M-m-BAJA
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,	b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,	ok
c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,	c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,	dif N-m-NULA
d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,	d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,	ok
e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,	e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e	dif N-m-ALTA
f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	ok
La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	ok

<p>En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>dif M-m-BAJA</p>
<p>NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.</p>	<p>Nota. Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones.</p>	<p>dif M-m-MEDIA</p>
<p>NOTA 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.</p>		<p>dif N-m-MEDIA</p>
<p>NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:</p>		<p>dif N-m-MEDIA</p>
<p>a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,</p>		<p>dif N-m-MEDIA</p>
<p>b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,</p>		<p>dif N-m-MEDIA</p>
<p>c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.</p>		<p>dif N-m-MEDIA</p>
<p>4.2 Requisitos de la documentación</p>	<p>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</p>	<p>ok</p>
<p>4.2.1 Generalidades</p>	<p>4.2.1 Generalidades</p>	<p>ok</p>
<p>La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</p>	<p>La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</p>	<p>ok</p>
<p>a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,</p>	<p>a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,</p>	<p>ok</p>
<p>b) un manual de la calidad,</p>	<p>b) un manual de la calidad,</p>	<p>ok</p>
<p>c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y</p>	<p>c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,</p>	<p>dif N-m-MEDIA</p>
<p>d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.</p>	<p>d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y</p>	<p>dif N-m-MEDIA</p>
<p></p>	<p>e) los registros requeridos por esta Norma Internacional (véase 4.2.4).</p>	<p>dif E-m-NULA</p>
<p></p>	<p>Notas:</p>	<p>dif M-m-NULA</p>

NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.	1)	Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.	dif	N-m-MEDIA
NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:	2)	La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:	ok	
a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,	a)	el tamaño de la organización y el tipo de actividades,	ok	
b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y	b)	la complejidad de los procesos y sus interacciones, y	ok	
c) la competencia del personal.	c)	la competencia del personal.	ok	
NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.	3)	La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.	ok	
4.2.2 Manual de la calidad	4.2.2	Manual de la calidad	ok	
La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:		La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:	ok	
a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2).	a)	el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2).	ok	
b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y	b)	los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y	ok	
c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.	c)	una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.	ok	
4.2.3 Control de los documentos	4.2.3	Control de los documentos	ok	
Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.		Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.	dif	N-m-NULA
Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:		Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:	ok	
a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,	a)	aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,	ok	
b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,	b)	revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,	ok	
c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,	c)	asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,	dif	M-m-NULA
d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,	d)	asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,	ok	

e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,	e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,	ok
f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y	f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y	dif N-m-BAJA
g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	ok
4.2.4 Control de los registros	4.2.4 Control de los registros	ok
Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.	Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.	dif N-m-BAJA
La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	dif M-m-NULA
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.	dif M-m-NULA
5 Responsabilidad de la dirección	5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	ok
5.1 Compromiso de la dirección	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	ok
La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:	ok
a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,	a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,	ok
b) estableciendo la política de la calidad,	b) estableciendo la política de la calidad,	ok
c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,	c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,	ok
d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y	d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y	ok
e) asegurando la disponibilidad de recursos.	e) asegurando la disponibilidad de recursos.	ok
5.2 Enfoque al cliente	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	ok
La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).	ok
5.3 Política de la calidad	5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD	ok

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:	ok
a) es adecuada al propósito de la organización,	a) es adecuada al propósito de la organización,	ok
b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,	b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,	ok
c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,	c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,	ok
d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y	d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y	ok
e) es revisada para su continua adecuación.	e) es revisada para su continua adecuación.	ok
5.4 Planificación	5.4 PLANIFICACIÓN	ok
5.4.1 Objetivos de la calidad	5.4.1 Objetivos de la calidad	ok
La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.	dif N-m-NULA
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	ok
La alta dirección debe asegurarse de que:	La alta dirección debe asegurarse de que:	ok
a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y	a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad, y	dif N-m-NULA
b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	ok
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	ok
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	ok
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	ok
5.5.2 Representante de la dirección	5.5.2 Representante de la dirección	ok
La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:	dif M-m-NULA
a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,	a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,	ok
b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y	b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y	ok
c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos	c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos	ok

los niveles de la organización.	los niveles de la organización.	
NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.	Nota. La responsabilidad del representante de la dirección puede Incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.	ok
5.5.3 Comunicación interna	5.5.3 Comunicación Interna	ok
La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	ok
5.6 Revisión por la dirección	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	ok
5.6.1 Generalidades	5.6.1 Generalidades	ok
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.	La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.	dif C-m-NULA
Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).	Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).	ok
5.6.2 Información de entrada para la revisión	5.6.2 Información para la revisión	dif N-m-NULA
La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:	ok
a) los resultados de auditorías,	a) resultados de auditorías,	dif N-m-NULA
b) la retroalimentación del cliente,	b) retroalimentación del cliente,	dif N-m-NULA
c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,	c) desempeño de los procesos y conformidad del producto,	dif N-m-NULA
d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,	d) estado de las acciones correctivas y preventivas,	dif N-m-NULA
e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,	e) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,	dif N-m-NULA
f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y	f) cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y	dif N-m-NULA
g) las recomendaciones para la mejora.	g) recomendaciones para la mejora.	dif N-m-NULA
5.6.3 Resultados de la revisión	5.6.3 Resultados de la revisión	ok
Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:	ok
a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,	a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,	ok
b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y	b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y	ok

c) las necesidades de recursos.	c) las necesidades de recursos.	ok	
6 Gestión de los recursos	6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	ok	
6.1 Provisión de recursos	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	ok	
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:	ok	
a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y	a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y	ok	
b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	ok	
6.2 Recursos humanos	6.2 RECURSOS HUMANOS	ok	
6.2.1 Generalidades	6.2.1 Generalidades	ok	
El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	dif	M-m-BAJA
NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.		dif	N-m-MEDIA
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	dif	C-m-NULA
La organización debe:	La organización debe:	ok	
a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,	a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,	dif	M-m-BAJA
b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,	b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,	dif	N-m-BAJA
c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,	c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,	ok	
d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y	d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y	ok	
e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).	e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).	ok	
6.3 Infraestructura	6.3 INFRAESTRUCTURA	ok	
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:	ok	
a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,	a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,	ok	

b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y	b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y	ok
c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).	c) servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).	dif N-m-MEDIA
6.4 Ambiente de trabajo	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	ok
La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	ok
NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).		dif N-m-ALTA
7 Realización del producto	7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	ok
7.1 Planificación de la realización del producto	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	ok
La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).	ok
Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:	Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:	ok
a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,	a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;	dif M-m-NULA
b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,	b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;	dif M-m-NULA
c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,	c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;	dif N-m-MEDIA
d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).	d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).	ok
El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.	El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.	ok

	Notas:		dif	M-m-NULA
NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.	1) un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad.		dif	M-m-NULA
NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.	2) La organización también puede aplicar los requisitos citados en 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.		dif	N-m-NULA
7.2 Procesos relacionados con el cliente	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		ok	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto La organización debe determinar:	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto La organización debe determinar:		ok	
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,		ok	
b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,		ok	
c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y	c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y		dif	M-m-NULA
d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.	d) cualquier requisito adicional determinado por la organización.		dif	M-m-NULA
NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.			dif	N-m-ALTA
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:		ok	
a) están definidos los requisitos del producto,	a) están definidos los requisitos del producto,		ok	
b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y	b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y		ok	
c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.	c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.		ok	

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).	ok
Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.	ok
Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	ok
NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.	Nota. En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.	dif E-m-NULA
7.2.3 Comunicación con el cliente	7.2.3 comunicación con el cliente	ok
La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:	ok
a) la información sobre el producto,	a) la información sobre el producto,	ok
b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y	ok
c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.	ok
7.3 Diseño y desarrollo	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	ok
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	ok
La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.	ok
Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:	ok
a) las etapas del diseño y desarrollo,	a) las etapas del diseño y desarrollo,	ok
b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y	b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y	ok
c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.	c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.	ok
La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.	La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.	ok

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

ok

NOTA La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

dif N-m-ALTA

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

ok

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

ok

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

- a) los requisitos funcionales y de desempeño, ok
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables, ok
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y ok
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. ok

Los elementos de entrada deben revisarse para **comprobar** que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

Estos elementos deben revisarse para **verificar** su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

dif M-m-BAJA

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

ok

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

dif M-m-BAJA

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

ok

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, ok
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio, ok
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y ok
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. ok

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio **puede** incluir detalles para la preservación del producto.

dif N-m-MEDIA

<p>7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo</p> <p>En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:</p>	<p>7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo</p> <p>En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1)</p>	ok	dif	N-m-NULA
<p>a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e</p>	<p>a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e</p>	ok		
<p>b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.</p>	<p>b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.</p>	ok		
<p>Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).</p>	<p>Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).</p>	ok		
<p>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</p> <p>Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).</p>	<p>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</p> <p>Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).</p>	ok		
<p>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</p> <p>Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).</p>	<p>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</p> <p>Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).</p>	ok		
<p>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</p>	<p>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</p>	ok		
<p>Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.</p>	<p>Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.</p>	ok		

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).	ok
7.4 Compras	7.4 COMPRAS	ok
7.4.1 Proceso de compras	7.4.1 Proceso de compras	ok
La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.	dif M-m-BAJA
La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).	ok
7.4.2 Información de las compras	7.4.2 Información de las compras	ok
La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:	ok
a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,	a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,	dif N-m-NULA
b) los requisitos para la calificación del personal, y	b) requisitos para la calificación del personal, y	dif N-m-NULA
c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	c) requisitos del sistema de gestión de la calidad.	dif N-m-NULA
La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.	ok
7.4.3 Verificación de los productos comprados	7.4.3 Verificación de los productos comprados	ok
La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.	ok
Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.	Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.	ok

7.5 Producción y prestación del servicio	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	ok
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	ok
La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:	La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable	dif N-m-NULA
a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,	a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,	ok
b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,	b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,	ok
c) el uso del equipo apropiado,	c) el uso del equipo apropiado,	ok
d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,	d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,	dif M-m-NULA
e) la implementación del seguimiento y de la medición, y	e) la implementación del seguimiento y de la medición, y	ok
f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.	f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	dif N-m-NULA
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	ok
La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.	La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.	dif M-m-BAJA
La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.	La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.	ok
La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:	ok
a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,	a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,	ok
b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,	b) la aprobación de equipos y calificación del personal,	dif N-m-NULA
c) el uso de métodos y procedimientos específicos,	c) el uso de métodos y procedimientos específicos,	ok
d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y	d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y	ok
e) la revalidación.	e) la revalidación.	ok
7.5.3 Identificación y trazabilidad	7.5.3 Identificación y trazabilidad	ok
Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.	ok

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	dif	N-m-MEDIA
Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (véase 4.2.4).	dif	C-m-NULA
NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.	Nota. En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.	dif	E-m-NULA
7.5.4 Propiedad del cliente	7.5.4 Propiedad del cliente	ok	
La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.	dif	M-m-BAJA
NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.	Nota. La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.	dif	N-m-ALTA
7.5.5 Preservación del producto	7.5.5 Preservación del producto	ok	
La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.	La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.	dif	M-m-BAJA
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	dif	M-m-BAJA
La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1).	dif	E-m-BAJA
La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.	ok	
Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:	Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:	ok	

<p>a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);</p>	<p>a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;</p>	<p>dif</p>	<p>N-m-BAJA</p>
<p>b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;</p>	<p>b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;</p>	<p>ok</p>	
<p>c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;</p>	<p>c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;</p>	<p>dif</p>	<p>M-m-NULA</p>
<p>d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;</p>	<p>d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;</p>	<p>ok</p>	
<p>e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.</p>	<p>e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.</p>	<p>ok</p>	
<p>Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).</p>	<p>Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).</p>	<p>ok</p>	
<p>Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.</p>	<p>Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.</p>	<p>dif</p>	<p>M-m-NULA</p>
<p>NOTA La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.</p>	<p>Nota. Véanse las Normas ISO 10012-1 e ISO 10012-2 a modo de orientación.</p>	<p>dif</p>	<p>N-m-MEDIA</p>
<p>8 Medición, análisis y mejora</p>	<p>8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>ok</p>	
<p>8.1 Generalidades</p>	<p>8.1 GENERALIDADES</p>	<p>ok</p>	
<p>La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:</p>	<p>La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:</p>	<p>ok</p>	
<p>a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,</p>	<p>a) demostrar la conformidad del producto,</p>	<p>dif</p>	<p>N-m-MEDIA</p>
<p>b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y</p>	<p>b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y</p>	<p>ok</p>	
<p>c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>ok</p>	
<p>Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.</p>	<p>Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.</p>	<p>ok</p>	

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

8.2.2 Auditoría Interna

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).

ok

ok

ok

dif N-m-ALTA

dif M-m-NULA

dif C-m-NULA

ok

dif M-m-NULA

dif N-m-NULA

dif M-m-BAJA

dif M-m-BAJA

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

dif N-m-ALTA

NOTA Véase la Norma ISO 19011 para orientación.

Nota. Véanse las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de orientación.

dif M-m-NULA

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

ok

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

dif E-m-BAJA

NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

dif N-m-ALTA

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

ok

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

dif C-m-NULA

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 4.2.4).

dif C-m-NULA

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

dif N-m-NULA

8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

ok

dif N-m-BAJA

dif N-m-MEDIA

ok

ok

dif C-m-NULA

dif C-m-NULA

dif C-m-NULA

ok

dif C-m-NULA

dif C-m-NULA

ok

ok

a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),	a)	la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),	ok
b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),	b)	la conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1),	dif M-m-BAJA
c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y	c)	las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y	dif N-m-BAJA
d) los proveedores (véase 7.4).	d)	los proveedores.	dif N-m-BAJA

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes). dif M-m-NULA
- b) determinar las causas de las no conformidades, ok
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, ok
- d) determinar e implementar las acciones necesarias, ok
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y ok
- f) revisar las acciones correctivas tomadas. dif N-m-ALTA

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para: ok

a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,	a)	determinar las no conformidades potenciales y sus causas,	ok
b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,	b)	evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,	ok
c) determinar e implementar las acciones necesarias,	c)	determinar e implementar las acciones necesarias,	ok
d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y	d)	registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y	ok
e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.	e)	revisar las acciones preventivas tomadas.	dif N-m-ALTA

9. JUSTIFICACION SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COLPATRIA

Indiscutiblemente el tema de la responsabilidad social ha tenido en los últimos años un inusitado auge. Hoy en día se cuenta con diversos balances sociales o informes de inversión social que dan cuenta de un renovado interés por la cuestión, pero no hay un concepto unificado en los medios académicos ni tampoco en los empresariales.

Indiscutiblemente el tema de la responsabilidad social en El Centro de Vacunacion ha tenido en los últimos años un inusitado auge. Hoy en día se cuenta con diversas publicaciones, balances o informes de inversión social que dan cuenta de un renovado interés por la cuestión sobre las implicaciones, alcances y límites de la acción social de la empresa. A pesar de lo anterior, no hay un concepto unificado de la responsabilidad social (RSE). Se cuenta con múltiples interpretaciones, que van desde asumir la RSE como aumentar las ganancias de la empresa y pagar los impuestos hasta concebir a la empresa como auténtica, con sus correspondientes deberes y derechos

Esta heterogeneidad de propuestas interpretativas no imposibilita el ejercicio de definir con alguna precisión el sentido de la RSE. En términos académicos, se trata de la discusión acerca de la naturaleza, los fines y límites de la organización en relación con la sociedad. Desde esta perspectiva lo que se ha querido poner en claro es que, si bien el fin más específico de la empresa es realizar fines privados (los de los accionistas o dueños de la organización), eso no niega que ellas tengan otro tipo de finalidades de carácter social que son complementarias de la primera.

En estos términos, se ha insistido en que la actividad empresarial sólo es posible con la ayuda de los bienes que son comunes a todos (como el medio ambiente, por ejemplo); que el éxito económico de las empresas depende fuertemente de los

recursos empleados de su entorno; que sin la cooperación y el concurso de la sociedad no es posible sacar adelante los fines empresariales y que, por tal motivo, las empresas deben cooperar con la sociedad si quieren subsistir y alcanzar sus propósitos. En este sentido, no es posible entender la RSE como una cuestión meramente voluntaria y privada; sino que involucra deberes y obligaciones solidarias para con los problemas de la sociedad puesto que las consecuencias de su actividad son fundamentalmente públicas

Como lo afirmara hace algunos años Peter Drucker: las sociedades contemporáneas son primordialmente Sociedades de Organizaciones. Las organizaciones son quienes moldean numerosos aspectos de la vida humana como las motivaciones, el carácter, las formas de relación social, los usos de las tecnologías, etc. El reconocimiento de esta cuestión nos conduce a pensar que en manos de la organización, se encuentra un poder social capaz de transformar no sólo los medios de producción en bienes y servicios sino también de transformar los propósitos, las condiciones y los resultados de la vida social en su conjunto.

10. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

10.1 LISTA DE CHEQUEO

¡ÚNICAMENTE DILIGENCIE LAS CELDAS QUE ESTÁN EN FONDO AZUL!			
STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE TOTAL
INTERNOS:			#¡DIV/0!
<u>1. Relación con mis trabajadores[1]</u>			
TRABAJO INFANTIL	¿Hay menores de edad?	0	#¡DIV/0!
	¿Cuántos?	0	
	¿Cuántos tienen permiso de sus padres?	0	
	¿Su edad está acorde a la ley?	0	
	¿El área de trabajo es segura?	0	
	¿El tiempo de trabajo es apropiado?	0	
	¿El tiempo que gastan entre salir de su casa, ir al colegio, al trabajo y volver a casa es el apropiado?	0	
TRABAJOS FORZADOS	¿Se obliga a los empleados a trabajar más de la cuenta o en condiciones infrahumanas?	0	0
	¿Se les exige dejar "depósitos" o documentos de identidad?	0	
SALUD Y SEGURIDAD	¿Existe COPASO?	0	0
	¿El entorno laboral es seguro y saludable?	0	
	¿Se previenen accidentes y lesiones?	0	
	¿Se ofrece instrucción sobre salud y seguridad laboral?	0	
	¿Se establecen sistemas para detectar, evitar o responder a amenazas?	0	
	¿Se mantienen los baños en condiciones higiénicas, hay acceso a agua potable?	0	
	Si se usan comedores, dormitorios u otros, ¿son limpios, seguros y cubren las	0	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DERECHO DE NEGOCIACIÓN	¿La compañía respeta el derecho de los empleados a formar sindicatos y ser	3	1,5
	Si la libertad de asociación y de negociación colectiva están restringidos por la	0	
DISCRIMINACIÓN	¿La compañía garantiza que no haya discriminación a los representantes, así	0	0
	¿En la empresa existe discriminación por raza, casta, origen, religión,	0	
	¿La compañía interfiere en el ejercicio del derecho de los empleados a observar	0	
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	¿Se permiten comportamientos, gestos, lenguaje y contacto físico, que sean	0	5
	¿Se usan castigos corporales, coerción mental, física o abusos verbales?	5	
HORARIO DE TRABAJO	¿Se exceden las jornadas de trabajo legales según el Código Sustantivo de	0	2
	¿Se otorga al menos un día libre en cada periodo de 7 días laborados?	0	
	¿Se reembolsan las horas extras con paga adicional superior a las horas	5	
	¿Las horas extras laboradas superan las 12 por semana?	5	
	¿Las horas extras son tomadas voluntariamente (a excepción de cuando sea	0	
REMUNERACIÓN	¿La empresa garantiza el cumplimiento de la normativa legal para los salarios	0	1,428571429
	¿El salario se paga a tiempo?	0	
	¿El salario es suficiente para cubrir las necesidades básicas del personal y	0	
	¿Se realizan deducciones de los salarios por razones disciplinarias?	5	
	¿Se garantiza que la composición de salarios y beneficios se detalle claramente	0	
	¿La remuneración se realiza en cheque o en efectivo, de manera conveniente	0	
	¿Se realizan prácticas de contratación irregular, falsificación de programas de	5	

¡ÚNICAMENTE DILIGENCIA LAS CELDAS QUE ESTÁN EN FONDO AZUL!

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE TOTAL
INTERNOS:			#¡DIV/0!
<u>1. Relación con mis trabajadores[1]</u>			
TRABAJO INFANTIL	¿Hay menores de edad?	0	#¡DIV/0!
	¿cuántos?	0	#¡DIV/0!
	¿Cuántos tienen permiso de sus padres?	0	#¡DIV/0!
	¿Su edad está acorde a la ley?	0	#¡DIV/0!
	¿El área de trabajo es segura?	0	#¡DIV/0!
	¿El tiempo de trabajo es apropiado?	0	#¡DIV/0!
	¿El tiempo que gastan entre salir de su casa, ir al colegio, al trabajo y volver a casa es el apropiado?	0	#¡DIV/0!
TRABAJOS FORZADOS	¿Se obliga a los empleados a trabajar más de la cuenta o en condiciones infrahumanas?	0	0
	¿Se les exige dejar "depósitos" o documentos de identidad?	0	
SALUD Y SEGURIDAD	¿Existe COPASO?	0	0
	¿El entorno laboral es seguro y saludable?	0	
	¿Se previenen accidentes y lesiones?	0	
	¿Se ofrece instrucción sobre salud y seguridad laboral?	0	
	¿Se establecen sistemas para detectar, evitar o responder a amenazas?	0	
	¿Se mantienen los baños en condiciones higiénicas, hay acceso a agua potable?	0	
	Si se usan comedores, dormitorios u otros, ¿son limpios, seguros y cubren las	0	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DERECHO DE NEGOCIACIÓN	¿La compañía respeta el derecho de los empleados a formar sindicatos y ser	3	1,5
	Si la libertad de asociación y de negociación colectiva están restringidos por la		
DISCRIMINACIÓN	¿La compañía garantiza que no haya discriminación a los representantes, así	0	
	¿En la empresa existe discriminación por raza, casta, origen, religión,	0	0
	¿La compañía interfiere en el ejercicio del derecho de los empleados a observar	0	
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	¿Se permiten comportamientos, gestos, lenguaje y contacto físico, que sean	0	
	¿Se usan castigos corporales, coerción mental, física o abusos verbales?	5	5
HORARIO DE TRABAJO	¿Se exceden las jornadas de trabajo legales según el Código Sustantivo de	0	2
	¿Se otorga al menos un día libre en cada período de 7 días laborados?	0	
	¿Se reembolsan las horas extras con paga adicional superior a las horas	5	
	¿Las horas extras laboradas superan las 12 por semana?	5	
	¿Las horas extras son tomadas voluntariamente (a excepción de cuando sea	0	
REMUNERACIÓN	¿La empresa garantiza el cumplimiento de la normativa legal para los salarios	0	1,428571429
	¿El salario se paga a tiempo?	0	
	¿El salario es suficiente para cubrir las necesidades básicas del personal y	0	
	¿Se realizan deducciones de los salarios por razones disciplinarias?	5	
	¿Se garantiza que la composición de salarios y beneficios se detalle claramente	0	
	¿La remuneración se realiza en cheque o en efectivo, de manera conveniente	0	
	¿Se realizan prácticas de contratación irregular, falsificación de programas de	5	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE TOTAL
INTERNOS:			2,666666667
2. Encadenamiento productivo			
	¿Se cancelan las facturas de mis proveedores a tiempo?	0	0,5
	¿Los requisitos que le exige son muy rigurosos?	3	
	¿Tengo en cuenta criterios de responsabilidad social para seleccionarlos?	0	
	¿Mis proveedores se encuentran en mi sector, territorio o área local?	0	
	¿La empresa tiene programas de participación comunitaria para seleccionar proveedores?	0	
	¿Los proveedores forman parte de alianzas empresariales, cooperativas o gremios?	0	
FAMILIA DE LOS EMPLEADOS			5
	¿La empresa tiene planes de apoyo a la educación de los familiares de los empleados?	5	5
	¿La empresa ejerce supervisión sobre la educación de los hijos de los trabajadores?	5	
	¿Se verifica la buena salud de los hijos de los trabajadores?	5	
COMUNIDAD ALEDAÑA			2,5
	¿Se privilegia a los habitantes cercanos para la contratación laboral?	5	2,5
	¿Existe capacitación para la comunidad vecina?	0	
	¿Se ofrecen oportunidades laborales a discapacitados, desplazados, reinsertados y exconvictos?	5	
	¿Se ofrecen oportunidades de trabajo y prácticas a estudiantes?	0	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE
INTERNOS:			0,428571429
3. Transparencia			
TRANSPARENCIA			
	¿Existe un código de ética? ¿está visible?	0	0,428571429
	¿La empresa tiene criterios de competencia leal?	0	
	¿Se produce y publica el balance social?	0	
	¿Se rechazan acuerdos de fijación de precios para manejar el mercado?	3	
	¿Hay dumping? ¿precio predatorio?	0	
	¿Se rechazan pactos de distribución territorial de mercados con los que se ejerza control desleal?	0	
	¿Se pagan prestaciones? ¿impuestos?	0	

INTERNOS:			0
4. Medio ambiente			
EMPRESA			
	¿Existen planes de emergencia ambiental y se entrena al personal para situaciones de riesgo?	0	0
	¿Hay programas de reciclaje a nivel interno?	0	
	¿La empresa ha tenido problemas de contaminación? ¿de insalubridad?	0	
	¿Existe un programa de producción más limpia?	0	
	¿Se monitorea ese programa, así como los impactos ambientales de la empresa?	0	
	¿Se han definido y documentado objetivos ambientales?	0	
	¿Se controla el consumo de recursos naturales?	0	
	¿Existen campañas internas para reducir el consumo de recursos naturales?	0	
	¿Existen programas para recuperar envases o embalajes después de usados por el cliente?	0	
COMUNIDAD			
	¿La empresa participa en la discusión de los problemas ambientales de la comunidad?	0	0
	¿La empresa participa o propone planes de reciclaje en la comunidad?	0	
	¿Se integran a los proveedores y consumidores en los planes de cuidados ambientales?	0	

EXTERNOS:			0
5. Clientes y usuarios			
CLIENTES USUARIOS	¿Se ofrece servicio al cliente como atención, reclamos y sugerencias?	0	0
	¿Existe relación directa con mis clientes y usuarios?	0	
	¿Existen planes de control de los envases o empaques para mejorar las características y salubridad del producto?		
	¿Se realiza el cambio o solución de productos imperfectos, caducados o defectuosos?		
EXTERNOS:			0
6. Comunidad			
COMUNIDAD	¿La empresa participa en las discusiones de problemas comunitarios? ¿ofrece soluciones?	0	0
	¿Se realizan tareas en beneficio de la comunidad respecto a problemas y necesidades sociales?	0	
	¿Son positivas las relaciones con la comunidad? ¿Participa para su mejoramiento continuo?	0	
7. Gobierno			0
GOBIERNO	¿La empresa promueve el ejercicio de los derechos y libertades de los empleados?	0	0
	¿Se realizan reuniones con las autoridades locales?	0	
	¿Existen conductas irregulares como sobornos, dádivas u otros?	0	
	¿Existen planes para detectar, controlar, impedir y sancionar la corrupción?	0	

STAKEHOLDER	PROMEDIO
1. Relación con mis trabajadores	#¡DIV/0!
2. Encadenamiento productivo	3
3. Transparencia	0,428571429
4. Medio ambiente	0
5. Clientes y usuarios	0
6. Comunidad	0
7. Gobierno	0

Fuente, autores

10.2 MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<p>Identificación de las debilidades y los riesgos potenciales que se podrían generar por factores ambientales o sanitarios.</p> <p>Definir mecanismos de prevención, control y contingencia.</p> <p>Falta de sistemas tecnológico.</p> <p>Control de proveedores y usuarios</p> <p>Planes y programas de conservación del medio ambiente</p> <p>Lista de chequeo para realizar el control y seguimiento de los programas</p> <p>Control de ruido y emisiones</p>	<p>Establecer un plan de saneamiento ambiental que será aplicado en el Centro de Vacunación</p> <p>Hacer Diagnostico actual de saneamiento ambiental</p> <p>Crear planes y programas Vacunación Empresarial.</p> <p>Realizar programas de mantenimiento de equipos e instalaciones, de ruido, limpieza, manejo de residuos sólidos y líquidos, ahorro y uso eficiente de agua potable, de plagas, limpieza y desinfección</p> <p>Educación de los usuarios</p> <p>Hacer campañas publicitarias y educativas al interior del Centro de Vacunación con el fin de crear sentido de responsabilidad de prevención.</p>
FORTALEZAS	AMENAZAS
<p>Crear un plan de contingencia</p> <p>Contratación con empresas y profesionales. idóneos en materia de medio ambiente.</p> <p>Oportunidades de trabajo a estudiante marketing para dar un continuó mejoramiento.</p> <p>Cuenta con programas de capacitación de amplio cubrimiento</p> <p>Cuenta con recursos propios y oportunidades de celebrar convenios con instituciones del estado y privadas para la capacitación de funcionarios</p>	<p>Disminución del presupuesto</p> <p>Falta de compromiso institucional de quienes hacen parte de los programas</p> <p>Ausencia de programas de identificación ,riesgos de los factores ambientales o sanitarios</p> <p>Falta de mecanismos de prevención, control y contingencia</p> <p>Pocos funcionarios designados para estos programas</p> <p>Ausencia de grupos con tareas específicas relacionadas con los planes y programas</p>

11. PLAN DE MEJORAMIENTO, IMPLEMENTACION ISO 9001 2008

El secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos y servicios como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Para llevar a cabo este proceso de Mejoramiento Continuo tanto en un departamento determinado como en toda la empresa, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado.

Es así como Salud Colpatria comprometida con la satisfacción de sus clientes e intermediarios ha optado desde hace unos años por diseñar, implementar, certificar y mantener sistemas de gestión de calidad en sus diferentes compañías, bajo los requisitos de la norma internacional **ISO 9001:2000**.

Los sistemas de gestión de calidad llevan a las empresas que los adoptan a analizar los requisitos de sus clientes, a definir los procesos que contribuyan al logro de productos y servicios aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Así mismo, proporcionan el marco de referencia para la mejora continua de sus procesos, con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de sus clientes y de las demás partes interesadas en el desempeño de la empresa, como accionistas, intermediarios y proveedores.

Igualmente, proporciona confianza, tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan sus expectativas.

11.1 PROCESO DE IMPLEMENTACION

Debido a todas las responsabilidades que se desprenden de la norma ISO 9001, las organizaciones suelen experimentar una mayor implicación de la Alta Dirección en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad. Esto comienza con el establecimiento de la Política de Calidad y de los Propósitos y Objetivos de Calidad. Continúa con una Revisión de la Dirección en la que se estudian los datos del SGC y se adoptan las medidas necesarias para garantizar que se cumplan esos objetivos, se establezcan nuevas metas, y se logre una mejora continua.

11.2 PASOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

El primer paso es tomar la decisión, la cual depende de los directivos de la empresa, posterior a ello, se puede resumir de la siguiente manera;

1. El jefe de proyecto asistirá al curso Capacitación computerizada para el jefe del Proyecto u otro curso de capacitación y conocimiento de normas ISO 9001.
2. El jefe de proyecto elaborará el plan del proyecto.
3. La dirección y el jefe de proyecto seleccionarán un equipo directivo ISO 9001, quienes llevarán a cabo un análisis de la situación con una Análisis de la situación.
4. El equipo directivo de ISO 9000 asignará responsabilidades a un equipo de trabajo o a una persona para que adapte o desarrolle cada procedimiento del sistema de calidad y el manual de calidad mediante la paquete Manual de calidad y procedimientos.
5. El jefe de proyecto capacitará a los empleados acerca de ISO 9001 mediante la Capacitación de los empleados u otros cursos de capacitación.

6. Los jefes de cada equipo celebrarán reuniones de equipo para revisar los procesos y procedimientos, basándose en los resultados del análisis de la situación y la Plantilla del Sistema de Procedimiento de Calidad ya preparada.
7. El equipo directivo ISO 9001 revisará los procedimientos una vez finalizados.
8. El jefe de proyecto capacitará a los auditores internos mediante el Capacitación auditoria interna u otro programa de capacitación.
9. El sistema se empleará durante varios meses, durante los cuales se recopilarán registros y se efectuarán mejoras.
10. El certificador vendrá a efectuar una auditoria.

Plan del Proyecto: ISO 9001

Objetivos del Proyecto:

Fecha de inicio: _____

Fecha objetivo de Registro: _____

Responsabilidades:

Jefe de Proyecto: _____

Representante de la Dirección: _____

Alta Dirección: _____

Equipo Directivo ISO 9001 _____

Plazos de tiempo del proyecto:

Fase	Fecha Programada	Fecha de finalización
1. El Jefe de Proyecto finaliza la Capacitación a través de Internet		
2. Efectuar el Análisis de la situación		
3. Celebrar Reunión del Equipo Directivo ISO		
4. Capacitación inicial		
5. Celebrar Reuniones del Equipo de Trabajo		
6. Sistema finalizado		
7. Auditoría de Registro		
8. Recepción del Certificado		

CONCLUSIONES

- El proyecto de implementación de ISO 9001, estará contribuyendo al futuro éxito y rentabilidad de su compañía.
- Al tener el SGC en orden y trabajando, la organización se concentra en la prestación de servicios y cumplimiento de los Objetivos de Calidad siendo así mas productivos.
- El aumento de satisfacción del cliente se considera como una demostración de que los propósitos y Objetivos de la Empresa tienen en cuenta las necesidades del cliente.
- Hay una mayor comprensión de las necesidades del cliente gracias a que la opinión del cliente se busca, se recibe y se analiza. Los Propósitos y Objetivos se ajustan en virtud de esta información, consiguiendo que la organización esté más orientada hacia el cliente.
- Debido a que los objetivos se centran en el cliente, la organización pierde menos tiempo en centrarse en los objetivos de los departamentos y puede dedicar más tiempo al trabajo conjunto para satisfacer las necesidades del cliente.
- Todo esto conlleva beneficios económicos, recompensa a todo su trabajo y a su inversión en el Sistema de Gestión de la Calidad.