



Personal Computer  
Touch Pad  
Laptop  
Remote Monitoring  
Smart Phone  
New Tools

Cloud networking



Cómo cumplir con la

**NORMA**  
**ISO 9001:2015**  
con el software



# Contenido

1

Introducción

2

Numeral 4.  
Contexto de la  
organización

3

Numeral 5.  
Liderazgo

4

Numeral 6.  
Planificación

5

Numeral 7.  
Apoyo

6

Numeral 8.  
Operación

7

Numeral 9.  
Evaluación del  
desempeño

8

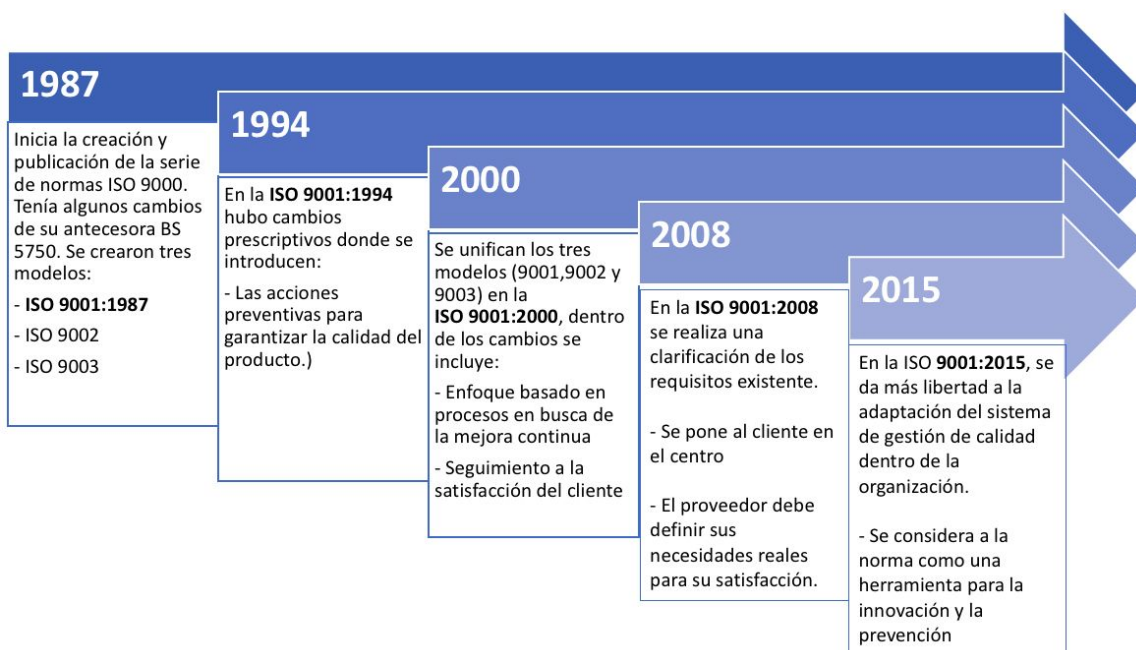
Numeral 10.  
Mejora

Actualmente las organizaciones están encaminadas en la [mejora continua](#), buscamos no solo garantizar la calidad de nuestros productos y servicios sino también la sostenibilidad en nuevos mercados competitivos. Es por esto que estándares como [ISO 9001](#) nos proporcionan requisitos estandarizados para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, fomentando una cultura de gestión orientada a la calidad donde los productos y servicios satisfagan las necesidades de los clientes.

## Un poco de la historia de la familia de normas ISO 9001

La ISO 9001 se basa en un modelo de gestión de procesos, la cual fue antecendida por la British Standard BS 5750, aplicable a todo tipo de industrias que tuvo mucho éxito en Europa. En 1987 se inicia la creación y publicación de la serie de normas ISO 9000 que incorporaba algunos cambios de su antecesora y se crearon tres modelos, el principal fue la **ISO 9001:1987**, también estaba la ISO 9002 y la ISO 9003.

En 1994, se realizaron cambios prescriptivos a la **ISO 9001:1994** introduciendo acciones preventivas para garantizar la calidad del producto. Para el año 2000 se realizó un cambio más profundo, se unificaron los tres modelos (9001, 9002 y 9003) en la **ISO 9001:2000**; dentro de los cambios se incluye el enfoque basado en procesos en busca de la [mejora continua](#) y el seguimiento a la satisfacción del cliente. En 2008 (**ISO 9001:2008**) se realiza una aclaración a los requisitos existentes, se pone al cliente en el centro y el proveedor debe definir las necesidades reales del cliente para su satisfacción; esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios de la organización.



El último cambio realizado a la norma fue en 2015 ([ISO 9001:2015](#)) dando más libertad a la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la organización. Se considera a la norma como una herramienta para la innovación y la prevención, presentando los siguientes retos:

1. Gestionar de forma integral los [riesgos](#)
2. Conocer el [entorno interno y externo](#) de la organización para usarlo como entrada del direccionamiento estratégico y la gestión de los riesgos
3. Alinear el [direccionamiento estratégico y el plan operativo](#) con el Sistema de Gestión de Calidad
4. Gestionar los cambios para medir y planear su impacto y costo-beneficio
5. Gestionar la información como el activo más representativo de la organización y así garantizar la continuidad del negocio



## Cómo el software KAWAK da cumplimiento a la norma ISO 9001:2015

A continuación te contaremos cómo el **software KAWAK®** te apoya a dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, facilitando alcanzar o mantener la certificación en esta norma y crear una [cultura de gestión](#) **SIMPLE** y **EFFECTIVA**.

[Numeral 4. Contexto de la organización](#)

[Numeral 5. Liderazgo](#)

[Numeral 6. Planificación](#)

[Numeral 7. Apoyo](#)

[Numeral 8. Operación](#)

[Numeral 9. Evaluación del desempeño](#)

[Numeral 10. Mejora](#)

Esperamos que esta información te sea de gran utilidad y te ayude a aprovechar la herramienta KAWAK® al máximo.



# Numeral 4. Contexto de la organización

## 4.1 Comprensión de la organización y el contexto

En el módulo [Contexto de la organización](#) puedes realizar el análisis del contexto interno y externo a través de la construcción de la matriz DOFA, involucrando a los diferentes procesos de la organización y definiendo estrategias que podrás desplegar a través de la [planeación estratégica](#) para su ejecución y monitoreo. También puedes asociar las amenazas y vulnerabilidades con la [gestión de los riesgos](#).

## 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

De igual forma, en el módulo de [Contexto de la organización](#) puedes realizar la gestión de partes interesadas, identificar los stakeholders y gestionar sus expectativas a través de estrategias que se monitorean periódicamente. Estas partes interesadas se enlazan con la [matriz de requisitos legales](#).

<div> <div> <div></div> <div>Mapa de procesos</div> <div>Noticias</div> <div>Favoritos</div> <div>Ayuda</div> </div> <div>Dashboard</div> <div>Gestión del Conocimiento</div> </div>				
Contexto de la organización > Análisis del contexto				
Matriz DOFA: Contexto estratégico 2017				
<div> <div>Tipo</div> <div>Descripción</div> <div>Proceso: General</div> <div>Factor</div> <div>Criticidad</div> <div>Seleccionar</div> <div>Insertar</div> </div>				
ENTORNO INTERNO	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
	Estructura	F5 - Ubicarnos en centros comerciales, universidades, colegios 6	Estructura	D4 - No estar en los puntos estratégicos. 8
	Cultura		Cultura	D1 - La estructura del local no tiene un buen diseño 7
	Recursos	F1 - Personal profesional capacitado en el área de desempeño de la empresa 10 F4 - Disponibilidad a tiempo completo de personal. 8 F2 - El mejoramiento de las instalaciones. 7	Recursos	D3 - Financiamiento para mejorar las instalaciones. 8
	Estrategia	F3 - Capacidad de adaptación a las necesidades del cliente. 10	Estrategia	D2 - La ubicación del local no es factible para el mercado meta 10
ENTORNO EXTERNO	OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
	Político		Político	A4 - El Alto Índice de Inseguridad (impuesto de Guerra) 8
	Social / Cultural	O1 - La aceptación del producto. 10	Social / Cultural	A1 - La competencia desleal. 8
	Legal / Reglamentario	O2 - La expansión de nuestro producto a nivel nacional. 6	Legal / Reglamentario	
	Tecnológico		Tecnológico	
	Financiero		Financiero	A3 - El alto costo de la mano de obra. 7
	Económico		Económico	A2 - La competencia desleal. 6

## Numeral 4. Contexto de la organización

### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

En el módulo [Gestión documental](#) se crea un documento directriz del sistema de gestión (normalmente el manual de calidad), en el cual se establezca el alcance del sistema, la definición de los productos y servicios prestados por la organización, incluidos dentro del SGC. También las partes interesadas, sus requisitos, el marco estratégico y las exclusiones que no afecten la capacidad de asegurar la conformidad de los productos y servicios, así como la satisfacción del cliente.

### 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Debes definir los procesos que harán parte de tu sistema de gestión de calidad, para lo cual debes crearlos en KAWAK® en el módulo Configuración > Procesos. Cuando realizas esta actividad se genera automáticamente el **mapa de procesos**, o si prefieres puedes configurar una imagen personalizada. En el mapa de procesos donde podrás acceder a la información más importante del proceso, tal como documentos, acciones de preventivas y de mejora, riesgos, indicadores, entre otros.

## 5.1 Liderazgo y compromiso

En el módulo [Talento humano](#), creas el perfil de cargo del Gerente General o cargo más alto de la compañía, donde se definan las responsabilidades y compromiso respecto al sistema de gestión de calidad.

Otra forma de demostrar el compromiso de la alta dirección, es a través de seguimientos periódicos al sistema de gestión a través de comités; para ello puedes llevar las actas y compromisos en el módulo [Actas e informes](#). En éste también puedes construir los **informes de revisión por la dirección** e **informes de gestión**.

En cuanto al Enfoque al cliente, puedes establecer y medir el cumplimiento de los requisitos legales y normativos mediante la matriz de requisitos legales del módulo [Contexto de la organización](#).

También puedes identificar y gestionar los riesgos que afectan la conformidad de tus productos y servicios a través del módulo [Riesgos](#). Para las oportunidades, puedes usar el módulo [Planeación](#), para la identificación y gestión de estrategias y proyectos.

Lee también: Mi gran aliado para en la Gerencia: EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Mapa de procesos

Noticias

Favoritos

Ayuda

Dashboard

Sonia Alexandra Vargas Pardo

Contexto de la organización

Matriz de requisitos legales

Cambiar sistema

Insertar

Modificar

Eliminar

Importar

Exportar

Crear nueva versión

Versiones

Versión de impresión

Versión 2

Nivel de cumplimiento 98%

Mostrar 10

Buscar:

ID	Tipo	Nombre	Año de publicación	Emisor	Artículo(s)	Descripción	Evidencia de aplicación(s)	Tema	Responsable	Frecuencia de revisión	Estado	Calificación
54	Norma	ISO 9001	2015	ISO	4 al 10	Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos	Información en software KAWAK	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Gerente de Mejoramiento, Investigación y Desarrollo	Semestral	Vigente	Cumple <div></div>
55	Norma	ISO 27001	2013	ISO	4 al 10	Sistemas de gestión de seguridad de la información - Requisitos	Información en software KAWAK	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Gerente de Mejoramiento, Investigación y Desarrollo	Semestral	Vigente	Cumple <div></div>
56	Decreto	1072	2015	Ministerio del Trabajo	Libro 2 > Parte 2 > Título 4 > Capítulo 6	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Información en software KAWAK	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Gerente de Mejoramiento, Investigación y Desarrollo	Semestral	Vigente	Cumple <div></div>
57	Ley	1581	2012	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Todos	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos...	KAWAK, Portal de la SIC	DATOS PERSONALES	Gerente de Mejoramiento, Investigación y Desarrollo	Semestral	Vigente	Cumple <div></div>
58	Decreto	1377	2013	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Todos	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.	KAWAK, Portal de la SIC	DATOS PERSONALES	Gerente de Mejoramiento, Investigación y Desarrollo	Semestral	Vigente	Cumple <div></div>
59	Decreto	1443	2014	Ministerio del Trabajo	Todos	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de...	Información en software KAWAK	SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Gerente de Mejoramiento, Investigación y Desarrollo	Semestral	Vigente	Cumple <div></div>
60	Resolución	1111	2017	Ministerio del Trabajo	Todos	Por el cual define los estándares mínimos del Sistema de Gestión...	Implementado el SG-SST	SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Gerente de Mejoramiento, Investigación y Desarrollo	Semestral	Vigente	Cumple <div></div>



## 5.2 Política del sistema de gestión de calidad

Debes establecer la política del sistema, para lo cual te recomendamos incluirla dentro del manual de calidad o documento del SGC en el módulo [Gestión documental](#) y revisarla periódicamente. También puedes comunicarla fácilmente a todos los colaboradores haciendo uso de la **cartelera de noticias** de KAWAK®, disponible en la barra de menú.

ID	Código	Nombre	Proceso	Seleccionar	Consultar	Mostrar todo
1	627	1	GC-100-MA-2	POLÍTICA AMBIENTAL	Manual	Gestión de la calidad
2	630	2	GC-100-PO-1	POLÍTICA DE CALIDAD	Política	Gestión de la calidad

**VER DOCUMENTO**

**innovación** **POLÍTICA DE CALIDAD**

Código: GC-100-PO-1  
Versión: 2  
Tipo: Política  
Implementación: 22/11/2016

Somos un equipo de trabajo cuyas acciones diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio a los Clientes en nuestra visión de empresa de categoría mundial, basadas en los siguientes principios:

1. **INTEGRIDAD PERSONAL** como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo.
2. **CREATIVIDAD E INNOVACIÓN** como parte de nuestro reto diario para el mejoramiento continuo.
3. **PRODUCTIVIDAD** en nuestro trabajo y en el empleo de los recursos materiales.
4. **CONSCIENCIA** en la práctica de un trabajo libre de err

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Analista de calidad Analista de calidad	Director de Calidad Director de Calidad	Gerente General Gerente General
Fecha de elaboración: 15/11/2016	Fecha de revisión: 22/11/2016	Fecha de aprobación: 22/11/2016

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Debes definir los cargos y sus respectivos perfiles de cargo necesarios para asegurar la correcta operación de los procesos, para lo cual los puedes documentar y mantener actualizados en el módulo [Talento humano](#), describiendo las responsabilidades, funciones y autoridades.

**Perfil de Cargo**

**INFORMACIÓN GENERAL**

Campo	Valor	Fecha
Cargo	Ingeniero de Desarrollo Junior	04 Julio
Versión	7	Noviembre 15, 2013

**Funciones:**

- Desarrollar nuevos componentes del software KAWAK o mejorar los existentes
- Diseñar y desarrollar nuevos componentes para el software KAWAK
- Realizar mantenimiento a componentes existentes del software KAWAK
- Generar la documentación manual, diagramas, modelos de los componentes desarrollados
- Realizar ajustes y correcciones a los componentes desarrollados
- Documentar las acciones aprendidas en el formato requerido para su efecto
- Cumplir con todos los procesos y procedimientos de la empresa y su sistema de gestión de calidad
- Asegurar la reserva y confiabilidad de la información estratégica, gerencial, comercial y técnica que llegue a conocer de KAWAK o de cualquier de sus clientes o proveedores
- Todo sujeta a las políticas de su jefe inmediato y Gerente General de la Compañía

**Tipo de responsabilidad frente a terceros:**

Legal: Ninguna  
Fiscal: Ninguna  
Disciplinaria: Ninguna

**Tipo de responsabilidad frente a la empresa:**

Legal: Ninguna  
Fiscal: Ninguna  
Disciplinaria: Ninguna

**Requisitos:** Titular de un título de Ingeniería en Informática o equivalente de la Compañía.

**Educativo:** Ingeniero de Desarrollo

**EDUCACIÓN**

Nivel Educativo	Título	Puntaje
Profesional	Seleccionar	30
Puntaje mínimo requerido		30

**FORMACIÓN**

Programa de Formación	Puntaje
Continuación en KAWAK	20
Selección	10
Puntaje mínimo requerido	30

**HABILIDADES**

Habilidad	Puntaje
Trabajo en equipo	10
Orientación a resultados	10
Comunicación asertiva	10
Selección	10
Selección	10
Sentido de Urgencia	20
Recursividad	20
Atención al detalle	20

Para validar la conformidad del sistema de gestión de calidad y sus procesos, puedes realizar [auditorías e inspecciones](#), así como [revisiones por la dirección](#), a intervalos periódicos.

Para gestionar los cambios al sistema de gestión, te recomendamos implementar un formato tipo Formulario para identificación, evaluación y seguimiento de los cambios en el módulo [Gestión documental](#).

## 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

1. Identifica los riesgos de cada proceso de la organización en el módulo [Riesgos](#), establece las acciones tales como controles, planes de tratamiento y planes de contingencia para abordararlos.
2. Identifica las oportunidades que deseas explotar para tu sistema de gestión, para lo cual puedes usar el módulo [Riesgos](#) o mejor aún, el módulo [Planeación](#) definiendo proyectos y actividades para su ejecución alineados a los objetivos estratégicos de la organización.

[Lee también: 9 tips para gestionar los riesgos de tu organización](#)

Mapa de procesos Noticias Favoritos Ayuda Dashboard Santa Alexandra Vargas Pardo

Riesgos - Administración de riesgos

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS: SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVO

Cambiar SGR Insertar Modificar Ver Eliminar Evaluar Controles Plan contingencia Oportunidades de mejora Mapa de riesgos Matriz de riesgos Informe de controles Informe de planes de tratamiento

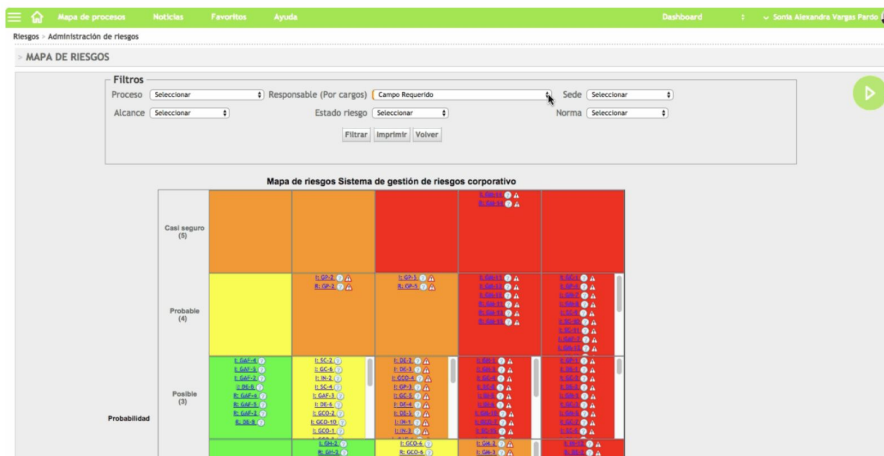
ID: Código Nombre Responsable Normas Proceso Centros de trabajo Buscar Limpiar

Actualizar Búsqueda Avanzada

Mostrar 10


ID	Código	Nombre del Riesgo	Normas	Procesos	Centros de trabajo	Responsable	Alcance	Riesgo inherente	Riesgo residual	Aceptación
9	GP-1	Perdida del activo - Computador Portatil	- ISO 27001:2013	- Gestión de proyectos	- Sede Principal - Bogotá	Gerente de Proyectos	3- Partes Interesadas	15	5	No
10	DE-1	Acceso no autorizado - KAWAK	- ISO 27001:2013	- Direcciónamiento Estratégico	- Sede Principal - Bogotá	Gerente General	3- Partes Interesadas	15	5	No
11	GH-1	Perdida del activo - Archivo de colaboradores activos y retirados	- ISO 27001:2013	- Gestión Humana	- Sede Principal - Bogotá	Gerente Administrativo y Financiero	3- Partes Interesadas	15	15	No
12	GC-1	Acceso no autorizado - Salesforce	- ISO 27001:2013	- Gestión Comercial - Mercadeo - Ventas	- Sede Principal - Bogotá	CSO Chief Sales Officer	3- Partes Interesadas	30	30	No
13	GCO-1	Acceso no autorizado - Wordpress	- ISO 27001:2013	- Gestión del Conocimiento	- Sede Principal - Bogotá	Gerente de Gestión del Conocimiento	3- Partes Interesadas	5	5	Si
14	SC-1	Perdida del activo- Celular corporativo	- ISO 27001:2013	- Servicio al Cliente	- Sede Principal - Bogotá	Gerente de Servicio al Cliente	3- Partes Interesadas	5	5	No
15	GA-1	Fuga de información - Correo Electrónico	- ISO 27001:2013	- Gestión del Mejoramiento - Calidad del producto - Optimización de procesos	- Sede Principal - Bogotá	Gerente de Mejoramiento, Investigación y Desarrollo	3- Partes Interesadas	15	15	No
16	GC-2	Acceso no autorizado - Prestashop	- ISO 27001:2013 - ISO 9001:2015	- Gestión Comercial - Mercadeo - Ventas	- Sede Principal - Bogotá	CSO Chief Sales Officer	3- Partes Interesadas	15	15	No
17	GP-2	Daño del activo - Computador Corporativo	- ISO 27001:2013	- Gestión de proyectos	- Sede Principal - Bogotá	Gerente de Proyectos	3- Partes Interesadas	5	5	No
18	DE-2	Acceso no autorizado - Zendesk	- ISO 27001:2013	- Servicio al Cliente	- Sede Principal - Bogotá	Gerente de Servicio al Cliente	3- Partes Interesadas	15	15	No












Esperando www.kawak.com.co...



## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Establece los objetivos de calidad coherentes con la política, para lo cual te recomendamos desplegarlos en el módulo [Planeación](#), definiendo actividades, responsables, recursos, fechas y metas para su medición.

Cumplimiento de la planeación 43.8% 

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2018 - 2019									
Objetivo estratégico				Estrategia			Meta		
<b>O2 - Promover el bienestar de empleados, clientes, proveedores y comunidad en general</b> Cumplimiento global Cumplimiento 30.0%  Peso 20.0% Aporte 6.0% Indicadores NA 				<b>E102 - Ejecución de proyectos de innovación con beneficios económicos para el personal participante</b> Cumplimiento global Cumplimiento 30.0%  Peso 100.0% Aporte 30.0%			<b>A1E102 - Definir retos a trabajar</b> Cumplimiento 100.0%  Peso 10.0% Aporte 10.0% Indicadores NA 		
							<b>A2E102 - Identificación y selección de ideas para dar respuesta a los retos seleccionados</b> Cumplimiento 100.0%  Peso 20.0% Aporte 20.0% Indicadores NA 		
							<b>A3E102 - Desarrollo y prueba Productos Mínimos Viables para atender los retos definidos</b> Cumplimiento 0.0%  Peso 30.0% Aporte 0.0% Indicadores NA 		
							<b>A4E102 - Ejecución proyectos seleccionados</b> Cumplimiento 0.0%  Peso 40.0% Aporte 0.0% Indicadores NA 		

Para su seguimiento y medición, puedes crear indicadores en el módulo [Indicadores](#).

## 6.3 Planificación de cambios

Para gestionar los cambios al sistema de gestión, te recomendamos implementar un formato tipo Formulario para identificación, evaluación y seguimiento de los cambios en el módulo [Gestión documental](#). Descarga en el siguiente enlace una herramienta ejemplo para planificar los cambios [Herramienta para planificar los cambios en tu organización](#).

## 7.1 Recursos

Puedes crear un presupuesto para tu sistema de gestión como un documento o a través del despliegue de una [Planeación](#), estableciendo responsables, fechas y presupuesto para cada actividad a realizar.

También te recomendamos crear las caracterizaciones de los procesos en el módulo de [Gestión documental](#), y asociar los recursos financieros, humanos, de infraestructura, entre otros, que sean necesarios para el desarrollo del SGC. La estructura de recursos humanos puedes establecerla mediante el organigrama y los perfiles de cargo en el módulo de [Talento humano](#).

A través del módulo [Equipos](#) puedes administrar el programa de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos e infraestructura y llevar seguimiento de su ejecución.

Equipos > Cronograma de mantenimiento de equipos

Crear mantenimiento (+)

Programado
Ejecutado sin aprobar
Ejecutado y aprobado
Vencido

Tipo de mantenimiento: 
 Tipo de equipo: 
 Equipo:

Aprobador: 
 Responsable de informar al técnico:

< Anterior		2016	Siguiente >
Enero	Febrero ● Ejecutado y aprobado - 1 (1 Ejecutado(s) fuera de la programación) Cumplimiento: 100%	Marzo ● Ejecutado y aprobado - 2 (2 Ejecutado(s) fuera de la programación) Cumplimiento: 100%	Abril ● Ejecutado y aprobado - 4 (4 Ejecutado(s) fuera de la programación) ● Vencido - 4 Cumplimiento: 50%
Mayo ● Ejecutado y aprobado - 1 (1 Ejecutado(s) fuera de la programación) Cumplimiento: 100%	Junio ● Ejecutado y aprobado - 1 (1 Ejecutado(s) fuera de la programación) Cumplimiento: 100%	Julio ● Ejecutado y aprobado - 8 Cumplimiento: 100%	Agosto ● Ejecutado y aprobado - 8 Cumplimiento: 100%
Septiembre ● Ejecutado y aprobado - 3 ● Vencido - 2 Cumplimiento: 60%	Octubre ● Ejecutado y aprobado - 1 ● Vencido - 4 Cumplimiento: 20%	Noviembre ● Ejecutado y aprobado - 1 Cumplimiento: 100%	Diciembre ● Vencido - 1 Cumplimiento: 0%

En la matriz de identificación de riesgos del módulo [Seguridad y salud](#) se identifican y crean acciones que ayuden a disminuir los riesgos psicosociales para mejorar el ambiente de trabajo.

El know-how de la empresa se puede mantener a través de la documentación creada en el módulo de [Gestión documental](#).

## 7.2 Competencia del personal

Para determinar la competencia necesaria del personal, sugerimos realizarlo a través de los **perfiles de cargo** estableciendo los requisitos de formación, educación, experiencia y habilidades y creando los modelos correspondientes de **evaluaciones de competencias** en el módulo **Talento humano** para su evaluación periódica y definición de planes de mejora individual. Las **evaluaciones de resultados** son también un excelente recurso para medición de objetivos específicos de las personas en un periodo específico.

Para asegurar que se cierren las brechas de competencias, es importante definir y monitorear el **programa de capacitación anual**.

The screenshot shows the 'PROGRAMA DE CAPACITACIÓN' (Training Program) module in the KAWAK software. The interface includes a navigation bar with 'Mapa de procesos', 'Noticias', 'Favoritos', and 'Ayuda'. The main content area displays a calendar view for the year 2017, with columns for each month from January to December. Each month contains a list of training activities with their dates, times, and status (e.g., 'Programada', 'Ejecutada'). The interface also includes filters for 'Usuarios', 'Estado', and 'Centros de trabajo', and buttons for 'Consultar' and 'Mostrar todo'.



## 7.3 Toma de Conciencia

Las capacitaciones son un buen mecanismo para la generación de conciencia, tenlas en cuenta en el programa de capacitación del módulo [Talento humano](#).

Los [Indicadores](#) que miden el proceso y la productividad de los procesos y personas son de gran utilidad, al igual que las **evaluaciones de resultados** del módulo [Talento humano](#). Estas pueden incentivar la toma de conciencia por parte de los colaboradores sobre la productividad y calidad del trabajo.

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

Campo Requerido

Colaborador: Carolina Arroyave Montoya  
 Período a evaluar: Mayo 01-2016 - Junio 01-2016  
 Jefe inmediato: Ana Catherine Vanegas

Número	Descripción	Tipo	Peso	Escala de medición					Ponderación
				1	2	3	4	5	
1	Cobertura	Número	25 %	Por arriba de 120 🟢	Entre 100 y 120	Entre 80 y 100	Entre 60 y 80	Por debajo de 60 días	0.25
2	Antigüedad	Número	25 %	Por arriba de 120 🟢	Entre 100 y 120	Entre 80 y 100	Entre 60 y 80 🟢	Por debajo de 60 días	1
3	Ventas	Porcentaje	50 %	Por debajo del 80% 🟢	Entre 80 y 90%	Entre 90 y 100%	Entre 100 y 120%	Arriba del 120%	0.5

Retroalimentación del diseño: Se parametrizo con el empleado en la fecha \_\_\_\_\_

Retroalimentación de aprobación de diseño: cumplí en antigüedad y en cobertura pero no cumplí en ventas por tanto no gano bono

Retroalimentación de la calificación: no gano bono porque: .....

Calificación: 1.75  
 Puntaje Definitivo: 2 - Bajo

## 7.4 Comunicación

En el módulo [Gestión documental](#) puedes realizar una matriz de comunicación interna y externa, donde defines el propósito de comunicar, los canales y medios de comunicación en la organización, para obtener mejores resultados.

## 7.5 Información documentada

Documenta todo lo que requieras para mantener tu sistema de gestión de calidad y procesos en el módulo [Gestión documental](#), asegúrate de mantenerla vigente y protegida mediante permisos de consulta. Ten en cuenta que en general toda la información de los diferentes módulos de la herramienta KAWAK® te apoyan al cumplimiento de este requerimiento.

## 7.3 Toma de Conciencia

Las capacitaciones son un buen mecanismo para la generación de conciencia, tenlas en cuenta en el programa de capacitación del módulo [Talento humano](#).

Los [Indicadores](#) que miden el proceso y la productividad de los procesos y personas son de gran utilidad, al igual que las **evaluaciones de resultados** del módulo [Talento humano](#). Estas pueden incentivar la toma de conciencia por parte de los colaboradores sobre la productividad y calidad del trabajo.

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

Campo Requerido

Colaborador: Carolina Arroyave Montoya  
 Período a evaluar: Mayo 01-2016 - Junio 01-2016  
 Jefe inmediato: Ana Catherine Vanegas

Número	Descripción	Tipo	Peso	Escala de medición					Ponderación
				1	2	3	4	5	
1	Cobertura	Número	25 %	Por arriba de 120 ✓	Entre 100 y 120	Entre 80 y 100	Entre 60 y 80	Por debajo de 60 días	0.25
2	Antigüedad	Número	25 %	Por arriba de 120 ✓	Entre 100 y 120	Entre 80 y 100	Entre 60 y 80 ✓	Por debajo de 60 días	1
3	Ventas	Porcentaje	50 %	Por debajo del 80% ✓	Entre 80 y 90%	Entre 90 y 100%	Entre 100 y 120%	Arriba del 120%	0.5

Retroalimentación del diseño: Se parametrizo con el empleado en la fecha \_\_\_\_\_

Retroalimentación de aprobación de diseño: cumplí en antigüedad y en cobertura pero no cumplí en ventas por tanto no gano bono

Retroalimentación de la calificación: no gano bono porque: .....

Calificación: 1.75  
 Puntaje Definitivo: 2 - Bajo

## 7.4 Comunicación

En el módulo [Gestión documental](#) puedes realizar una matriz de comunicación interna y externa, donde defines el propósito de comunicar, los canales y medios de comunicación en la organización, para obtener mejores resultados.

## 7.5 Información documentada

Documenta todo lo que requieras para mantener tu sistema de gestión de calidad y procesos en el módulo [Gestión documental](#), asegúrate de mantenerla vigente y protegida mediante permisos de consulta. Ten en cuenta que en general toda la información de los diferentes módulos de la herramienta KAWAK® te apoyan al cumplimiento de este requerimiento.

## 8.1 Planificación y control operacional

En [Gestión documental](#) crea la documentación necesaria para documentar los productos y servicios ofrecidos, con requisitos, criterios de aceptación y recursos. Dentro de los procedimientos de tus procesos, documenta los controles de acuerdo a los criterios (puedes resaltarlos con un icono o color diferente para facilitar su identificación).

Para demostrar que se controlan los procesos contratados a terceros, identificarlos y evaluarlos periódicamente a través del módulo [Proveedores](#) o [Auditorías e inspecciones](#).

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos para los productos y servicios pueden ser documentados y mantenerse actualizados en [Gestión documental](#). Adicionalmente, si hay requisitos legales asociados, estos pueden identificarse en la matriz de requisitos legales del módulo [Contexto de la organización](#).

Una vez documentados y comunicados los requisitos a los clientes a través de la documentación, puedes obtener retroalimentación de parte de los clientes a través de mecanismos como encuestas y PQRS en el módulo [Servicio al cliente](#).

Para la revisión del cumplimiento de dichos requisitos antes de la prestación al cliente, puedes configurar listas de chequeo y efectuar inspecciones a los mismos mediante el módulo [Auditorías e inspecciones](#) y definir los planes de acción para el cierre de brechas.

Mapa de procesos				Noticias		Favoritos		Ayuda		Dashboard		1		-> Santa Catalina Yungas (Perú)	
Periodo: Agosto 10-2016 - Agosto 10-2016										Lugar: Seleccionar					
Descripción:										Avance de este plan de acción: 0%					
Nivel de conformidad: 100%										Avance del plan de acción de la Inspección anterior: N/A					
No.	Asunto	Resumen	Completado	En proceso	Por hacer	Alcance	Actividad	Plan de Acción	Completado	En proceso	Por hacer	Responsable	Terminado	Estado	Acción para el usuario
1	Las extintores se encuentran en un lugar visible y accesible para los pasajeros					Se evidencia que hay 3 extintores los cuales se encuentran dentro de la cabina de la siguiente manera 1) extintor multipropósito, 2) uno principal extintor, 3) Back up extintor	Seleccionar archivo No se está archivo	+							Abrir
2	La capacidad del extintor es de 10 Libras?					Se evidencia que todos son de 10 libras	Seleccionar archivo No se está archivo	+							Abrir
	Las condiciones generales del cilindro en el extintor se encuentra en buenas condiciones. (Pintura, gases, Auto adhesion (cuerpo y)					Se evidencia que están en buenas condiciones en cuanto a pintura, no hay golpes y no se reconocen de un fuego 2016	Seleccionar archivo No se está archivo	+							Abrir
4	El extintor cuenta con manija de transporte y está en buenas condiciones					Si tiene la manija y está en buenas condiciones	Seleccionar archivo No se está archivo	+							Abrir
	La manija de desarme del extintor se encuentra en buenas condiciones (no dañado)					Si tiene la manija y están en buenas condiciones	Seleccionar archivo No se está archivo								Abrir
6	INSPECCIÓN VISUAL DEL ESTADO DE CONSERVACIÓN					Se verifica físicamente el estado de las estaciones	Seleccionar archivo No se está archivo								Abrir
7	Manómetro					Se evidencia que están en buen estado y la manija está perfecta	Seleccionar archivo No se está archivo	+							Abrir
8	Maniguera					Se encuentran en buenas condiciones	Seleccionar archivo No se está archivo	+							Abrir

### 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Crea la documentación correspondiente al diseño y desarrollo de los productos y servicios de la organización en el módulo [Gestión documental](#), así como los controles requeridos para garantizar el cumplimiento de los resultados esperados. Identifica los riesgos potenciales de fallas de dichos productos y servicios en el módulo [Riesgos](#) de KAWAK®, para que también puedas gestionarlos oportunamente.

### 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

En el módulo [Proveedores](#) de la herramienta KAWAK® puedes seleccionar, reevaluar y hacer seguimiento al desempeño de los proveedores. Retroalimentalos desde KAWAK® vía e-mail.

Documenta toda la información de requisitos, aprobación, competencias, comunicación, control, verificación y validación en en el módulo [Gestión documental](#).

Además, identifica y controla los riesgos mediante el módulo [Riesgos](#) asociados a la tercerización de procesos.

### 8.5 Producción y provisión del servicio

El control de la producción y provisión del servicio debes documentarlo en el módulo [Gestión documental](#) en la información de los procesos (procedimientos, instructivos, manuales, entre otros) y es recomendable en las **caracterizaciones** de los mismos, incluyendo las características de los productos o servicios, recursos, mecanismos de medición, actividades de seguimiento, infraestructura y responsables.

## 8.6 Liberación de los productos y servicios

Si tu organización genera sus productos o servicios como resultado de la ejecución de proyectos, puedes realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos haciendo uso de la funcionalidad de inspecciones en el módulo [Auditorías e inspecciones](#).

Puedes dejar evidencia de la liberación de los productos y servicios en el módulo [Actas e informes](#), incluyendo compromisos y seguimientos.

## 8.7 Control de las salidas no conformes

El módulo Salidas no conformes de la solución KAWAK® puedes registrar aquellas salidas que requieren corrección, separación, contención, devolución, suspensión, información del cliente o concesión de uso, y puedes gestionarlas a través de tratamiento y seguimiento a las mismas.

**Salidas no conformes > Crear salidas no conformes**

> VER SALIDAS NO CONFORMES

**INFORMACIÓN GENERAL**

ID	79
Fecha de identificación	Julio 11-2013
Producto/Servicio	Bienestar universitario
Sede	Bogotá - Calle 100
Quien lo detecto	Director Académico

**DATOS SALIDAS NO CONFORMES**

Requisito	Disponibilidad	Proceso	Apoyo académico
Descripción	Se evidencia que no existe espacio suficiente para la nueva planta docente en la sala de profesores de la facultad de Ingeniería.	Adjuntar archivo	No existe documento adjunto
Estado de la salida no conforme	Cerrado	Responsable del seguimiento	Seleccionar
Causa	Seleccionar	Clasificación	Seleccionar
Tipo	Seleccionar		

**TRATAMIENTO 1 - REPROCESO**

Fecha tratamiento	Noviembre 22-2016	Responsable	1- Andrés Felipe Vélez
Descripción	Se debe ampliar la construcción de la sala	Costo Total	\$45.000.000,00

**Seguimiento**

Fecha	Seguimiento	Adjunto	Costo	Estado
Noviembre 22-2016	se amplió la sala		\$45.000.000,00	Ejecutado

Resultado de la verificación del cierre: Se validó y la sala fue ampliada.

## 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En las caracterizaciones de proceso en el módulo [Gestión documental](#) puedes establecer aquellas actividades a las que se les realizará seguimiento y el cómo medirlas (por ejemplo, con indicadores en el módulo [Indicadores](#) con la periodicidad establecida).



Adicionalmente, debes medir la satisfacción del cliente, para lo cual te recomendamos usar el módulo **Encuestas**.

Además del resultado de los indicadores y mediciones de los procesos, ten en cuenta las [evaluaciones de proveedores](#), las [revisiones por la dirección](#) y los resultados de la [gestión de riesgos](#) y [oportunidades](#).

## 9.2 Auditoría interna

Define y ejecuta tus programas de auditorías en el módulo [Auditorías e inspecciones](#), identifica los hallazgos de las mismas y lléalos al módulo [Mejoramiento continuo](#) para su tratamiento.



## 9.3 Revisión por la dirección

Crea con la periodicidad establecida por tu organización los **informes de revisión por la dirección** para hacer seguimiento a la conformidad de tu sistema de gestión de calidad. También puedes apoyarte en **informes de gestión**; ambas funcionalidades disponibles en el módulo [Actas e informes](#).

**INFORMACIÓN GENERAL**

Nombre: 4 - INFORME DE AUDITORIAS 2018

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INFORME DE AUDITORIAS 2018

1.1. Hallazgos encontrados

**CONTENIDO**

Generar PDF  
(portada\_30-20160129\_223905.jpg)

1. INFORME DE AUDITORIAS 2018

1.1. Hallazgos encontrados

**FORTALEZAS:**

- Compromiso por parte de la gerencia hacia el SGC
- El conocimiento por parte de los colaboradores frente a la misión del negocio
- Información Centralizada y de fácil acceso
- Trabajo en equipo
- La documentación de los procesos
- Cumplimiento y disposición para recibir la auditoría
- Asignación de recursos para realizar actividades de bienestar para los colaboradores

**Hallazgos**

**FORTALEZAS:**

- Compromiso por parte de la gerencia hacia el SGC
- El conocimiento por parte de los colaboradores frente a la misión del negocio
- Información Centralizada y de fácil acceso
- Trabajo en equipo
- La documentación de los procesos
- Cumplimiento y disposición para recibir la auditoría
- Asignación de recursos para realizar actividades de bienestar para los colaboradores

**Hallazgos**

**DEBILIDADES:**

- Se realizan actividades que no se documentan
- Se tienen controles en los procesos sin embargo no se realizan el seguimiento a estos

**Hallazgos**

Planeación estratégica (3) Mercadeo estratégico (3) Gestión de la calidad (4) Docencia (2)

Investigación (3) Extensión (2) Centros de servicio (2) Apoyo académico (3)

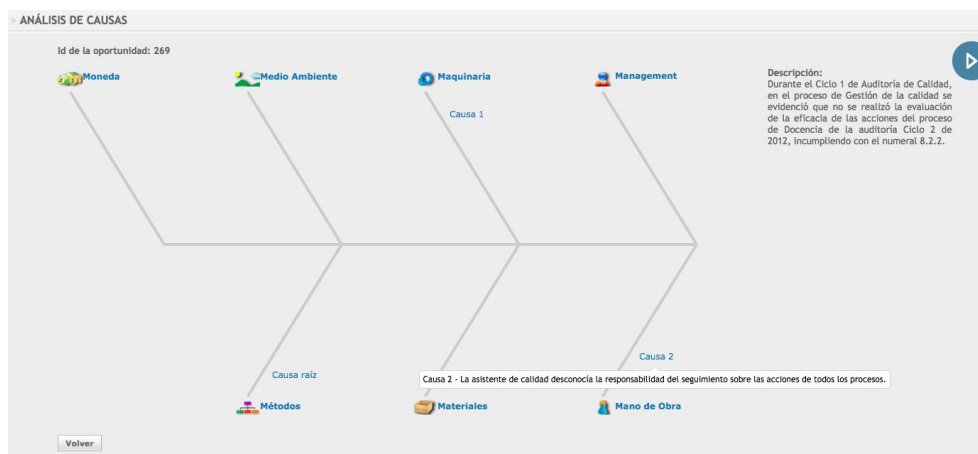
Apoyo financiero (3) Apoyo administrativo (3) Gestión TI (2) Atención al usuario (2)

## 10.1 Generalidades

Utiliza el módulo [Mejoramiento continuo](#) para la identificación, análisis y ejecución de no conformidades, acciones correctivas y de mejora.

## 10.2 No conformidad y acción correctiva

El software KAWAK® te permite casi desde cualquier módulo que cuente con el link "Abrir acción de mejora" identificar acciones correctivas desde no conformidades, resultados de indicadores, salidas no conformes, hallazgos de auditorías, entre otros, las cuales van al módulo [Mejoramiento continuo](#) para su análisis de causas, definición y ejecución de planes de acción, así como su evaluación.



Otra funcionalidad que te permite el registro de no conformidades asociadas a los riesgos es la opción Gestión de eventos del módulo [Riesgos](#).

## 10.3 Mejora continua

Los **informes de revisión por la dirección** y los **informes de gestión** del módulo [Actas e informes](#), así como los **dashboards** de la barra de menú te pueden ayudar a definir necesidades u oportunidades de mejora para tu sistema de gestión de calidad.

GRUPO VIDAUA es una compañía Colombiana con más de 10 años de experiencia en el mercado. Tiene presencia en 9 países con más de 300 clientes en diferentes industrias. La compañía está enfocada en generar una **cultura de gestión simple y efectiva** en las empresas comprometidas con el mejoramiento continuo y sostenible.

GRUPO VIDAUA ha tenido reconocimientos internacionales que le han permitido recibir transferencia de conocimiento de Silicon Valley en la Universidad de San Francisco California y del EPIC Center de Boston, posicionando la empresa como una de las más innovadoras del sector, certificada por el ICONTEC y la Cámara de Comercio de Bogotá en el Sistema de Gestión de Innovación.

# VIVE LA EXPERIENCIA KAWAK® EN TU EMPRESA

KAWAK® es el software que te ayudará a implementar un sistema de gestión de calidad 100% digital.



Es simple



Es confiable



Es Flexible



Es accesible

Solicita un DEMO GRATIS

CLICK AQUÍ

Síguenos en:



KAWAK



VIDAWA