



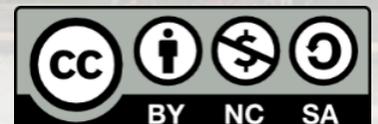
**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**DOCUMENTACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001
ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS DEL PUEBLO AWÁ
PUTUMAYO ACIPAP INKAL AWA – ORITO**

Autor

Yeni Patricia Benavides Agudelo

Universidad de Antioquia
Facultad de Ingeniería, Departamento de Ingeniería
Industrial
Medellín, Colombia
2021



**DOCUMENTACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD ISO 9001
ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS DEL PUEBLO AWÁ
PUTUMAYO ACIPAP INKAL AWA – ORITO**

YENI PATRICIA BENAVIDES AGUDELO

Informe de Práctica Social para optar el título de Ingeniera Industrial

ASESOR PRÁCTICA ACADÉMICA

María Elena Bedoya Gómez



**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803
FACULTAD DE INGENIERÍA**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

2021

Contenido

Resumen	6
1. Introducción	7
2. Objetivos	9
3.1 Objetivo general	9
3.2 Objetivos específicos	9
3. Marco Teórico	10
3.1 ISO	11
3.2 Sistema de Gestión de Calidad	12
3.3 Documentación de procesos	13
3.4 Mejoramiento Continuo del Proceso	15
4. Metodología	16
4.1 Fase 1: Diagnóstico	16
4.2 Fase 2: Planeación	17
4.3 Fase 3: Diseño y ejecución.	18
4.4 Fase 4: Implementación	20
5. Resultados y Análisis.....	22
5.1 Resultados y análisis, fase 1: diagnóstico	22
5.2 Resultados y análisis, fase 2: planeación	23
5.3 Resultados y análisis, fase 3: diseño y ejecución	23
5.3.1 Matriz DOFA	24
5.3.2 Matriz de partes interesadas	24
5.3.3 Definición del alcance	25
5.3.4 Mapa de procesos y caracterización del proceso gestión de inicio....	26

5.3.5 Requisitos del cliente	28
5.3.6 Política de calidad	29
5.3.7 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	30
5.3.8 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.	31
6.3.9 Gestión del cambio	33
5.3.10 Infraestructura	34
5.3.11 Encuesta del clima laboral	35
5.3.12 Seguimiento y medición de los proyectos	35
5.3.13 Plan de selección, inducción y capacitación.	36
5.3.14 Plan de sensibilización sobre el SGC	36
5.3.15 Matriz de comunicaciones	37
5.3.16 Procedimiento para la información documentada.	37
5.3.17 Procedimiento PQRSF.	38
5.3.18 Evaluación de proveedores	38
5.4 Recomendaciones y Lecciones Aprendidas	41
5.4.1 Recomendaciones	41
5.4.2 Lecciones aprendidas	42
6. Conclusiones	43
Referencias bibliográficas	45
Anexos	46

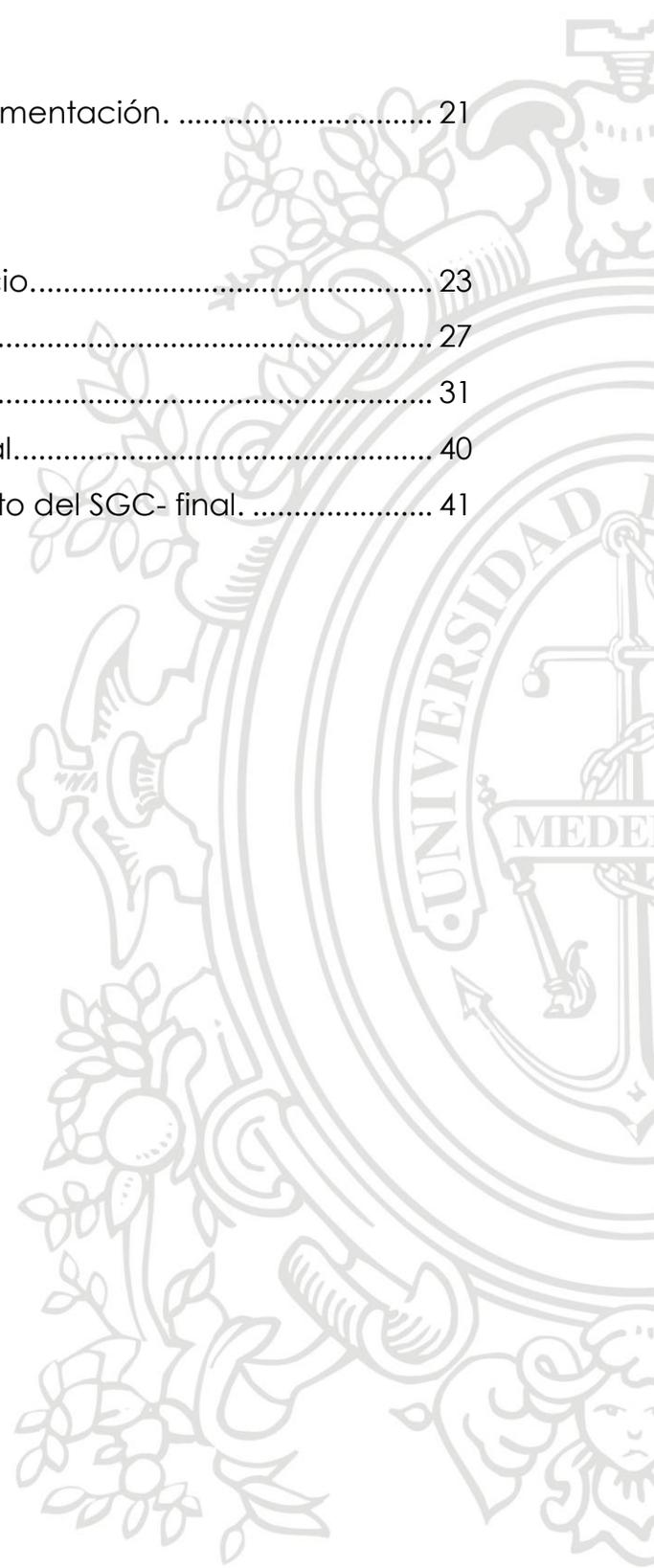
Lista de tablas

Tabla 1: Actividades y entregables fase de diagnóstico	17
Tabla 2: Actividades y entregables fase de planeación	18
Tabla 3: Actividades y entregables fase de diseño y ejecución.	20

Tabla 4: Actividades y entregables fase de implementación.	21
---	----

Lista de ilustraciones

Ilustración 1: Nivel de cumplimiento del SGC- Inicio.....	23
Ilustración 2: Mapa de procesos.	27
Ilustración 3: Organigrama ACIPAP.	31
Ilustración 4: Nivel de cumplimiento del SGC- final.....	40
Ilustración 5: Aumento en el nivel de cumplimiento del SGC- final.	41



Resumen

La Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá del Putumayo ACIPAP INKAL AWA ORITO, hace más de 24 años representa 34 cabildos y 13 resguardos indígenas de la etnia Awá, la asociación es la encargada de gestionar proyectos y brindar asesorías desarrollando 4 pilares fundamentales que son, territorio, cultura, unidad y autonomía.

En esta práctica social, se realizó parte de la documentación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, con alcance desde el inicio, formulación, ejecución y cierre de los proyectos presentados a las entidades públicas y privadas de Colombia y Ecuador con beneficio a las comunidades indígenas del Pueblo Awá.

La metodología empleada, estuvo basada en 4 fases, el diagnóstico, la planeación, el diseño y la implementación, cada fase desarrollada bajo ciclo PHVA.

Después de implementar la metodología propuesta se logró un aumento del 30,9% de documentación para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, además de, mejorar a nivel interno la gestión de procesos y el clima laboral y a nivel externo ser referencia para las otras tres organizaciones que también rigen al pueblo Awá.

1. Introducción

Colombia es un país rico en diversidad cultural, formados por pueblos indígenas, población afrodescendiente y el pueblo Rrom o gitano, con base al censo realizado por el DANE en el año 2005 los pueblos indígenas representaban el 3,36% de la población colombiana, por otra parte, la Organización Nacional Indígena de Colombia (ONIC) soporta que existe 102 pueblos indígenas, algunos de ellos reconocidos por el Estado colombiano a través de instituciones como la Dirección de Etnias del Ministerio del Interior y de Justicia, el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Defensa y el Departamento Nacional de Estadísticas, entre otras, pero no por todas ellas. Uno de estos pueblos indígenas, es el pueblo Awá, tienen presencia binacional, Colombia y Ecuador, en Colombia se encuentran en los departamentos de Nariño y Putumayo.

En el municipio de Orito se encuentra La Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá del Putumayo ACIPAP INKAL AWA, quien es la encargada de liderar proyectos y brindar asesorías en temas relacionados con derechos humanos, educación, salud, protección ambiental, atención agrícola, entre otras, beneficiando así a los 34 cabildos y 13 resguardos indígenas.

En un mercado globalizado, la calidad es un factor diferenciador porque brinda confianza a los clientes y consumidores, permite ganar más mercado, genera una imagen positiva, mejora los procesos, entre otras; por ello obtener la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad se vuelve un requisito que debe cumplir las organizaciones para poder estar a nivel de las exigencias de los clientes o las diferentes entidades que requieran de sus servicios/productos. Una de las organizaciones que debe cumplir con este requisito es la ACIPAP para poder seguir liderando los proyectos del pueblo Awá, puesto que las diferentes entidades como alcaldías, gobernación, presidencia, empresas privadas que

son las que otorgan la aprobación y financiación de los proyectos a la asociación en los últimos proyectos le han solicitado como requisito tener la certificación en el SGC ISO 9001, por lo tanto, este proyecto se enfocará en la ISO 9001, ya que esta establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad, además, de ser la única norma de la familia de las ISO 9000 en la que se puede certificar una organización, siendo este el objetivo final de la asociación.

El fin de este trabajo es diseñar, crear, proponer y documentar los máximos requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, es de aclarar que se tiene algunas limitaciones como el tiempo estimado del proyecto (menos de 6 meses) y la información (no tienen nada documentado).

La metodología implementada son las fases que deben seguir las organizaciones cuando buscan certificarse, las cuales están muy relacionadas con el Ciclo PHVA. La primera fase, es diagnóstico, aquí se evaluó el nivel de cumplimiento del SGC de la asociación; la segunda, es planeación, donde se determinó las actividades que deben mejorar o realizar; tercera es diseño y ejecución, aquí se esbozó, se realizó y se aprobó los formatos e información para cumplir con los requisitos; la cuarta y última es implementación, donde se comunicó, divulgó y se colocó en práctica lo realizado en la fase 3.

Cada uno de los resultados generados se validó con los encargados de los procesos, quienes fueron los responsables de aprobar la publicación de los mismos, para que se tengan como soporte durante la operación. Por último, se realizó la socialización con los usuarios involucrados en los procesos intervenidos, evidenciando los cambios realizados y el motivo por el cual se hicieron, además de incentivar en ellos la correcta aplicación dejando claro los beneficios a los que estos conlleva.

2. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar la documentación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en la Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá del Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.

3.2 Objetivos específicos

- Crear una lista de chequeo que sirva como método de evaluación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTC - ISO 900.
- Realizar un diagnóstico inicial y recolectar la información de los procesos
- Identificar objetivos, alcances, entradas, salidas, clientes, actividades, dueños de los procesos y el ciclo PHVA.
- Construir el plan de trabajo a seguir con base a los ítems que no se cumplan en la lista de chequeo.
- Diseñar el soporte documental del plan de trabajo.
- Implementar la documentación que se propuso para continuar gestionando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.
- Realizar un entrenamiento y formación que permita sensibilizar a las personas sobre los beneficios que se obtendrán al realizar la documentación.
- Realizar propuestas de mejora y recomendaciones necesarias que se presenten durante el desarrollo de la práctica.

3. Marco Teórico

La organización indígena ACIPAP, nació en el asentamiento indígena Siloe; en el año 1996, en donde se reunieron líderes del pueblo Awá de Orito, Villa garzón y Puerto Caicedo, con miras a generar iniciativas de desarrollo y unidad del pueblo. Mediante reuniones periódicas, conversatorios entre dirigentes y la identificación de sus comunidades indígenas inicialmente se fueron organizando cabildos tomando posesión de sus cargos de acuerdo a sus costumbres propias, nombrando un gobernador y sus alguaciles; seguidamente; con la necesidad de tener un órgano representativo, definieron aglutinarse las Autoridades tradicionales y/o sus cabildos lo que dio fruto el nacimiento de la OIPA que significaba "Organización indígena del Pueblo Awá", quienes empezaron a gestionar y aunar esfuerzos del reconocimiento de sus derechos colectivos en especial la legalización del territorio como resguardos indígenas (ACIPAP, 2019).

En enero de 2003, se reúnen los gobernadores de las distintas parcialidades indígenas de Orito, Puerto Caicedo y Villa Garzón y se reestructura la organización indígena; iniciando con firmeza y bajo la denominación "ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDIGENAS DEL PUEBLO AWA INKAL AWA", buscando la integración de todas las comunidades indígenas Awá del Putumayo y a través de los resguardos y/o cabildos fundadores AGUA BLANCA, DAMASCO VIDES y GUADUALES, se obtiene la primera resolución en el MINISTERIO DEL INTERIOR, conforme al decreto 1088 en junio 19 de 2003, con la asamblea general de líderes y lideresas del pueblo Awá que tuvo lugar en la casa indígena del municipio de Orito, dejando constancia la continuidad y lucha de reconocimiento de parcialidades y territorio para que se continúe con la integración en unidad como única asociación del Pueblo Awá en Putumayo (ACIPAP, 2019).

Como toda organización la ACIPAP tiene su filosofía organizacional, la cual está compuesta por:

Misión: El pueblo Awa busca la unidad y el fortalecimiento. Los mayores y los jóvenes trabajando por un mejor futuro; conservando la identidad, la cultura y la autonomía, defendiendo los derechos propios, luchando por su territorio y conviviendo la cosmovisión como Inkal Awa Katsa ti push.

Visión: Abrir camino: los antiguos nos han dejado un sendero por donde transitar y es necesario pensar la ruta hacia donde seguirán andando los jóvenes, es deber que entre todos busquemos el modo de abrir camino pensando el futuro y lograr construir nuestro propio plan de vida.

Símbolos de respeto.

- **Bastón:** En chonta con bandera de Colombia y bandera de ACIPAP. Lo portan los dirigentes: Gobernador, Alcalde mayor y alguaciles.
- **Bandera:** Color verde, negro, estrella amarilla
- **Logo.** Árbol grande, marimba, flecha y arco, casa tradicional, río, montaña y selva.
- **Cosmovisión:** Toda persona que labore en ACIPAP debe recibir la inducción de la cosmovisión.

A continuación, se describen los conceptos y herramientas empleadas para el desarrollo del proyecto:

3.1 ISO

Son las siglas en inglés International Organization for Standardization. Se trata de la Organización Internacional de Normalización o Estandarización, y se

dedica a la creación de normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios. Son las llamadas Normas ISO (López, 2018). Dentro de las más de 22000 normas redactadas actualmente por la ISO se encuentra la norma ISO 9000, la cual contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad, ésta norma es conformada por:

- **ISO 9000:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. En ella se definen términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- **ISO 9001:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales. Versión 2015: realiza cambios enfocando el tema a la Administración de Riesgo y la Organización por procesos.
- **ISO 9002:** Sistema de Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción; instalación y el servicio posventa.
- **ISO 9004:** Sistemas de Gestión de la Calidad –Directrices para la Mejora del desempeño.

3.2 Sistema de Gestión de Calidad

Es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente (Cañas et al, 2005).

La norma que enmarca los requisitos y recomendaciones mínimas para

el cumplimiento del SGC es la **Norma ISO 9001:2015**, es una norma editada por el Instituto de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) que pretende proporcionar una presentación coherente de los requisitos del Sistema de Gestión de calidad, más que un modelo para documentar las políticas, objetivos y procesos de una organización. Esta norma incluye 10 capítulos que se deben tener en cuenta para cumplir con los requisitos.

- Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación.
- Capítulo 2: Referencias normativas.
- Capítulo 3: Términos y definiciones.
- Capítulo 4: Contexto de la organización.
- Capítulo 5: Liderazgo.
- Capítulo 6: Planificación.
- Capítulo 7: Apoyo.
- Capítulo 8: Operación
- Capítulo 9: Evaluación del desempeño.
- Capítulo 10: Mejora.

3.3 Documentación de procesos

Realizar la documentación para la implementación del SGC en la ACIPAP, implica tener claridad sobre que es un **proceso** que según la organización internacional de normalización (ISO) para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Las fases de la metodología de este proyecto están estrechamente

relacionadas con el **Ciclo PHVA**, ciclo que también puede aplicarse a todos los procesos, la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** Implementar los procesos.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Después de conocer los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, los procesos de la organización y la relación con el ciclo PHVA, se procede a hacer la **documentación de procesos**, documentar un proceso es vital para un sistema de calidad, hay que tener en cuenta que en un proceso se pueden identificar 5 partes claves, que deben estar muy bien alineadas para que se cumpla con el objetivo de la documentación:

- **El objetivo del proceso:** Determinar claramente el objetivo del proceso.
- **Las actividades:** Identificar las entradas claves del proceso y sus respectivos procesos proveedores.
- **El producto del proceso o resultado final:** Determinar el o los productos del proceso, que se espera y en qué condiciones será el resultado final.
- **Los indicadores de Gestión:** Determinar los indicadores de resultados del proceso verificando su alineamiento con el objetivo establecido del

proceso.

- **Los controles del proceso:** Identifique las actividades de verificación importantes. Extráigalas del flujo y reúnalas en el Plan de Seguimiento y Medición (controles del proceso).

El sistema de calidad sustenta la eficacia y la mejora continua de los procesos en las 5 partes anteriormente descritas y el éxito de un proceso documentado, es la síntesis de las actividades que se realizan.

3.4 Mejoramiento Continuo del Proceso

El mejoramiento continuo puede ser a nivel organizacional (marco) o ser independiente en cada proceso (micro) y se define como la adaptación permanente de la solución a las nuevas exigencias del medio.

Todo proceso debe estar en mejoramiento continuo, labor realizada principalmente por los mismos partícipes del sistema. Entendemos mejoramiento continuo como el cambio constante y más bien pequeño para perfeccionar un proceso, producto, ambiente o cualquier otro elemento de la organización.

4. Metodología

Las organizaciones para poder lograr la certificación de Calidad deben seguir una serie de fases como lo son el diagnóstico, la planeación, el diseño, la implementación y la auditoría del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Pero, por fines académicos, económicos y de tiempo se abordará en el proyecto hasta la implementación. A continuación, se detalla las 4 fases con su respectiva descripción y actividades (basadas en el ciclo PHVA).

4.1 Fase 1: Diagnóstico

En esta fase se evaluó y revisó el nivel de cumplimiento de la asociación con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, con el fin de conocer el estado actual de la asociación con relación a la norma. En la *Tabla 1: Actividades y entregables fase de diagnóstico* se muestra las actividades que se realizaron basados en el ciclo PHVA y también los respectivos entregables de esta fase.

Ítem		Descripción
Actividades del ciclo PHVA	Planear	<p>Visitas de inicio: se programó tres visitas para conocer las instalaciones y el funcionamiento de la ACIPAP, se contó con el acompañamiento y direccionamiento del presidente de la asociación.</p> <p>Reunión de socialización: se programó una reunión con los funcionarios de la organización con el fin de socializar el objetivo del proyecto y dar a conocer la norma para implementar el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Reunión de diagnóstico: se programó una reunión con el equipo administrativo con el fin de decidir el alcance de la matriz de diagnóstico de acuerdo a las limitaciones económicas y de tiempo, acordando así los capítulos de la NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron y trabajaron en el proyecto.</p>
	H	

Ítem		Descripción
		<p>Lista de chequeo: se construyó la matriz de diagnóstico teniendo en cuenta lo hablado en las reuniones, dicha matriz incluye la evaluación de 5 capítulos de la NTC ISO 9001:2015, desde el capítulo 4 hasta el capítulo 8; no se tiene en cuenta los capítulos 9 y 10, evaluación del desempeño y mejora; se logró una lista de chequeo con 89 requisitos.</p> <p>Aprobación de la lista de chequeo: se envió la lista de chequeo diseñada al presidente de la asociación, él fue el encargado de dar la aprobación de la matriz de diagnóstico.</p> <p>Ejecución de la lista de chequeo: después de aprobada la lista de chequeo, se organizó una reunión donde participaron los funcionarios de la asociación para poder hacer la evaluación de la matriz de diagnóstico.</p>
	Verificar	<p>Verificación de la lista de chequeo: se verificó con los funcionarios de la asociación el estado actual del nivel de cumplimiento de la ISO 9001 de acuerdo con los resultados de la matriz de diagnóstico.</p>
	Actuar	<p>Presentación del diagnóstico: se realizó y presentó el diagnóstico aplicado en la ACIPAP.</p>
Entregables		<ul style="list-style-type: none"> Matriz de diagnóstico - Sistema de Gestión de calidad (SGC) ISO 9001:2015.

Tabla 1: Actividades y entregables fase de diagnóstico

4.2 Fase 2: Planeación

En esta fase se determinó las actividades que se deben mejorar o realizar para dar cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. En la *Tabla 2: Actividades y entregables fase de planeación* se detalla las actividades que se realizaron basados en el ciclo PHVA y también los respectivos entregables de esta fase. Este diseño se propuso con base a una guía

para el diseño e implantación del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa ARFER Ltda, (Arias, 2016) y con lo debatido en cada reunión.

Ítem		Descripción
Actividades del ciclo PHVA	Planear	<p>Propuesta: se convocó a reunión a algunos funcionarios de la organización para debatir cómo se puede dar cumplimiento a los requisitos de la norma y de esta manera identificar cuáles eran factibles desarrollar para la organización.</p> <p>Definición de actividades y asignación de responsabilidades: se planeó los tiempos, recursos, entradas y personas que podían ayudar a brindar información necesaria y correcta para realizar las actividades que darían cumplimiento a los requisitos de la norma</p>
	Hacer	<p>Herramientas: se desarrolló una matriz con las herramientas que se debe diseñar para dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.</p>
	Verificar	<p>Validación: se presentó a la organización las herramientas a diseñar, para que las verificaran y validaran.</p>
	Actuar	<p>Ajustes: la asociación, realizó ajustes a las herramientas a diseñar y junto con la ejecutora del proyecto, acordaron que, se diseñarían las herramientas que se logran plasmar en el tiempo que durara el proyecto, por lo tanto, la asociación será la responsable de seguir avanzando y desarrollando las pendientes.</p>
Entregables		<ul style="list-style-type: none"> • Lista de herramientas a diseñar - Sistema de Gestión de calidad (SGC) ISO 9001:2015

Tabla 2: Actividades y entregables fase de planeación

4.3 Fase 3: Diseño y ejecución.

En esta fase se diseñó y ejecutó el soporte documental para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. En la Tabla 3: Actividades y entregables fase de diseño y ejecución se evidencia las actividades que se realizaron basados en el ciclo PHVA, además, los respectivos entregables de esta fase.

Ítem		Descripción
Actividades del ciclo PHVA	Planear	Reunión: Se realizó reuniones con los funcionarios que participaron en el proyecto con el fin de dar prioridad al diseño de la propuesta de las herramientas y con esto construir el soporte documental.
	Hacer	Modelo de herramientas: Se desarrolló las herramientas para dar cumplimiento a algunos requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en esta construcción se tuvo en cuenta, lo captado en cada visita, las percepciones de los funcionarios, algunos documentos propios de la asociación y la participación en el proyecto que se desarrolló con el Ministerio del interior ¹ .
	Verificar	Validación: Se expuso las herramientas diseñadas a los funcionarios de la asociación y a algunas autoridades tradicionales que participaron.
	Actuar	Ajustes de herramientas: Se realizó los respectivos ajustes a las herramientas, teniendo en cuenta las retroalimentaciones realizadas por la asociación y por autoridades indígenas.

¹ convenio denominado, Aunar esfuerzos entre el Ministerio del Interior a través de la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías y Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá del Putumayo – ACIPAP para el fortalecimiento del eje de gobierno propio y el componente político organizativo para las comunidades de la jurisdicción de ACIPAP y la construcción de la ruta a corto, mediano y largo plazo de la protocolización del Plan de Salvaguarda Étnico del Pueblo Awá, en el marco de la Sentencia T-025 de 2004 y el auto de seguimiento 004 de 2009.

Ítem	Descripción
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz DOFA. • Matriz de partes interesadas. • Definición del alcance. • Mapa de procesos. • Caracterización del proceso gestión de inicio. • Requisitos de las comunidades. • Encuesta de satisfacción. • Política de calidad. • Perfil de puestos. • Objetivos de calidad. • matriz de medición de los objetivos de la calidad. • Procedimiento para la gestión de cambio. • Formato para la planificación del cambio. • Ficha técnica de infraestructura. • Formato – hoja de vida de equipos. • Encuesta de clima laboral. • Formato de seguimiento y medición de los proyectos. • Plan de selección, inducción y capacitación • Plan de sensibilización y concientización sobre la importancia del SGC. • Matriz de comunicaciones. • Procedimiento para el manejo de información documentada. • Procedimiento para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. • Formato de gestión de pqrsl. • Formato de evaluación de proveedores.

Tabla 3: Actividades y entregables fase de diseño y ejecución.

4.4 Fase 4: Implementación

Se implementó, comunicó y colocó en práctica las herramientas realizadas en la fase de diseño en todas las áreas funcionales de la asociación. En la Tabla

4: Actividades y entregables fase de implementación se detalla las actividades que se realizaron basados en el ciclo PHVA y también los respectivos entregables de esta fase.

Ítem		Descripción
Actividades del ciclo PHVA	Planear	Reunión: Se programó una reunión con el fin establecer la forma en que se implementaría y comunicaría las herramientas hechas en la fase 3, además, exponer como se abordará la parte documental en la organización.
	Hacer	Comunicación: Se implementó y divulgó las herramientas de la NTC ISO 9001:2015 que se ejecutaron en la fase 3. Estas fueron difundidas por medio de correo electrónico(a funcionarios de ACIPAP), en físico (cartelera corporativa, en creación) y oral (en exposición realizada a funcionarios y autoridades indígenas).
	Verificar	Encuesta de comunicación: Se realizó una encuesta a funcionarios y autoridades indígenas que participaron, sobre la percepción de la implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
	Actuar	Ajustes y mejoras: Se ajustó y plasmó en el documento final entregado a la asociación la propuesta definida de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad.
Entregables		<ul style="list-style-type: none"> Nueva corrida de la Matriz de diagnóstico - Sistema de Gestión de calidad (SGC) ISO 9001:2015.

Tabla 4: Actividades y entregables fase de implementación.

5. Resultados y Análisis

5.1 Resultados y análisis, fase 1: diagnóstico

Dando cumplimiento al primer objetivo del proyecto “crear una lista de chequeo que sirva como método de evaluación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTC - ISO 9001” se elaboró la matriz de diagnóstico basado en la Norma ISO 9001:2015, realizando los respectivas ajustes y mejoras, según aplicara a la organización, la matriz incluye desde el capítulo 4 hasta el capítulo 8, considerando así la valorización de 89 requisitos. Con el fin de establecer el porcentaje de cumplimiento de la norma por requisito, frente a cada uno de estos se daba una calificación de la siguiente manera, completo (10 puntos), parcial (5 puntos), ninguno (0 puntos) y no aplica (no tiene calificación); luego para identificar el nivel de cumplimiento por capítulo, se suma la calificación de cada requisito y se divide entre el número de requisitos del capítulo multiplicado por 100.

La ejecución de la matriz de diagnóstico permitió identificar con mayor facilidad las fortalezas y debilidades de la asociación, además de, los aspectos a implementar o mejorar para llegar al SGC. Ver Anexo 1: Formato de matriz de diagnóstico - Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

En la Ilustración 1: Nivel de cumplimiento del SGC, se muestra los resultados de la aplicación de la matriz. Se evidencia que, con respecto al contexto de la organización cumple con un 5,6%, en liderazgo 21,4%, en planificación 0%, en apoyo 11, 1% y en operación 19%. Lo cual indica que la asociación debe cumplir con muchos requisitos para poder implementar el SGC, pues actualmente se encuentra en un 15,16% en cumplimiento de requisitos con

respecto a los 4 capítulos evaluados, por lo tanto, debe diseñar y mejorar en más del 80% para poder implementar el SGC. Según los resultados de la matriz de diagnóstico, la ACIPAP debe realizar un arduo trabajo para lograr la implementación del SGC, se requiere de un alto nivel de compromiso de todos los funcionarios de la organización y de las comunidades indígenas.

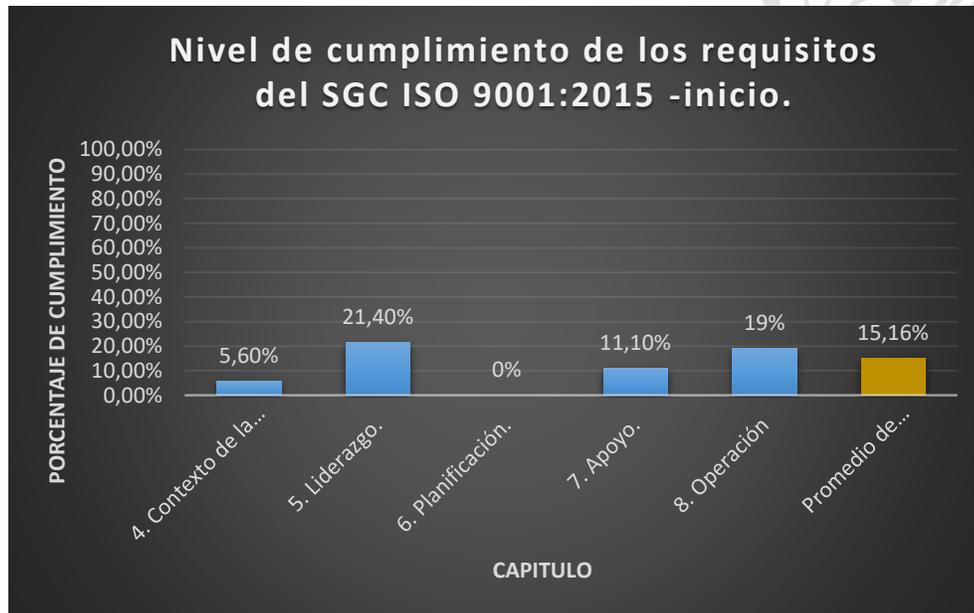


Ilustración 1: Nivel de cumplimiento del SGC- Inicio.

5.2 Resultados y análisis, fase 2: planeación

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico y buscando el mejoramiento continuo de la asociación, se propuso un listado de herramientas que contiene una propuesta por cada uno de los requisitos de la norma. Ver Anexo 2: Lista de herramientas - Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015. Estas propuestas fueron hechas ya que son las que permiten representar, sintetizar, y recoger la información de la organización de la mejor manera.

5.3 Resultados y análisis, fase 3: diseño y ejecución

Con el fin de dar cumplimiento a otro de los objetivos del proyecto “diseñar el soporte documental del plan de trabajo”, se tomó como referencia varias herramientas de análisis y evaluación, diagramas, formatos, manuales, procedimientos, políticas, entre otros, que permitieron diseñar y establecer la documentación para el SGC, además de, identificar oportunidades de mejora y prevención en la compañía. A continuación se detalla cada uno de las herramientas del soporte documental que fueron diseñados, algunos de estos formatos fueron tomado como referencia de Planificación y Estructuración del Sistema de Gestión de Calidad Bajo los Lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 en GA Ingeniería Biomédica (Jiménez et al, 2018), pero modificados con base a las necesidades de ACIPAP.

5.3.1 Matriz DOFA

Con base al primer requisito del capítulo 4, contexto de la organización, de determinar las cuestiones externas e internas se realizó una Matriz DOFA, ya que es una herramienta de diagnóstico y análisis para la generación de posibles estrategias a partir de la identificación de los factores internos y externos de la organización, dada su actual situación y contexto. Ver Anexo 3: Matriz DOFA.

El resultado de esta matriz DOFA permitió identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de ACIPAP, además gracias al análisis realizado, al conocimiento de la empresa y el sector, se logró establecer estrategias que permitan maximizar lo positivo y minimizar lo negativo de la organización, todo muy orientado a la adaptación, construcción y posterior certificación de un SGC.

5.3.2 Matriz de partes interesadas

Para dar cumplimiento al requisito 4.2 de la norma, se realizó la matriz de

partes interesadas, ver Anexo 4: Matriz de partes interesadas, esta permite identificar las partes interesadas², sus necesidades y qué está haciendo la organización para satisfacer esa necesidad. Como resultado se obtuvo 3 grupos de partes interesadas, establecido de la siguiente manera.

- **Entidades públicas y privadas:** son las entidades con las cuales la ACIPAP puede gestionar proyectos para beneficio del Pueblo Awá, como lo son presidencia, gobernaciones, alcaldías, ministerios, ONG, fundaciones, corporaciones, entre otras.
- **Funcionarios de la ACIPAP:** comprende a todas las personas que se encuentren en alguna área de la asociación, ya sea con un contrato laboral o personal de apoyo.
- **Comunidades indígenas:** hace referencia a los 34 cabildos y 13 resguardos del Pueblo Awá, ya que son ellos los beneficiarios de todos los proyectos que se logre gestionar con las diferentes entidades públicas y privadas.

5.3.3 Definición del alcance

El numeral 4.3 de la norma, tiene como fin definir el alcance del SGC, para ello se consideraron, las cuestiones internas y externas analizadas en la matriz DOFA, las partes interesadas y los proyectos (producto/Servicio), este alcance regirá a la asociación, con este resultado la asociación sabrá hasta donde va su aplicabilidad. “El alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 de la Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO incluye el inicio, formulación, ejecución y cierre de los proyectos presentados a las entidades públicas y privadas de Colombia y

² Grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.

Ecuador con beneficio a las comunidades indígenas del Pueblo Awá”.

5.3.4 Mapa de procesos y caracterización del proceso gestión de inicio.

El último requisito de la norma del capítulo 4 se enfoca en la determinación de los aspectos que rodean a la gestión basada en procesos, tales como: entradas, salidas, roles, responsabilidades, métodos, riesgos, evaluación y mejora, buscando así la satisfacción del cliente (para la ACIPAP los clientes hace referencia a los 34 cabildos y 13 resguardos). Por ello para dar cumplimiento al requisito se propuso un mapa de procesos y la caracterización de un proceso.

5.3.4.1 Mapa de procesos

Es un diagrama que permite tener una visión general de la empresa y de sus respectivas actividades, ver *Ilustración 2: Mapa de procesos*. Dicho mapa incluye 3 macroprocesos: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.

Procesos estratégicos: encaminados al direccionamiento del SGC, se propuso 3 sub procesos:

- Gestión jurídica.
- Planeación estratégica.
- Gestión de proyectos.

Procesos operativos: son la razón de ser de la organización, son por los cuales se da cumplimiento a las necesidades y expectativas de los clientes, se propuso 4 sub procesos:

- Gestión de inicio.

- Gestión de diseño.
- Gestión de ejecución.
- Gestión de entrega y cierre.

Proceso de apoyo: son los procesos que soportan los procesos estratégicos y de apoyo, se propuso 5 sub procesos:

- Gestión documental.
- Gestión de compras.
- Gestión financiera.
- Gestión contractual.
- Gestión de talento humano.

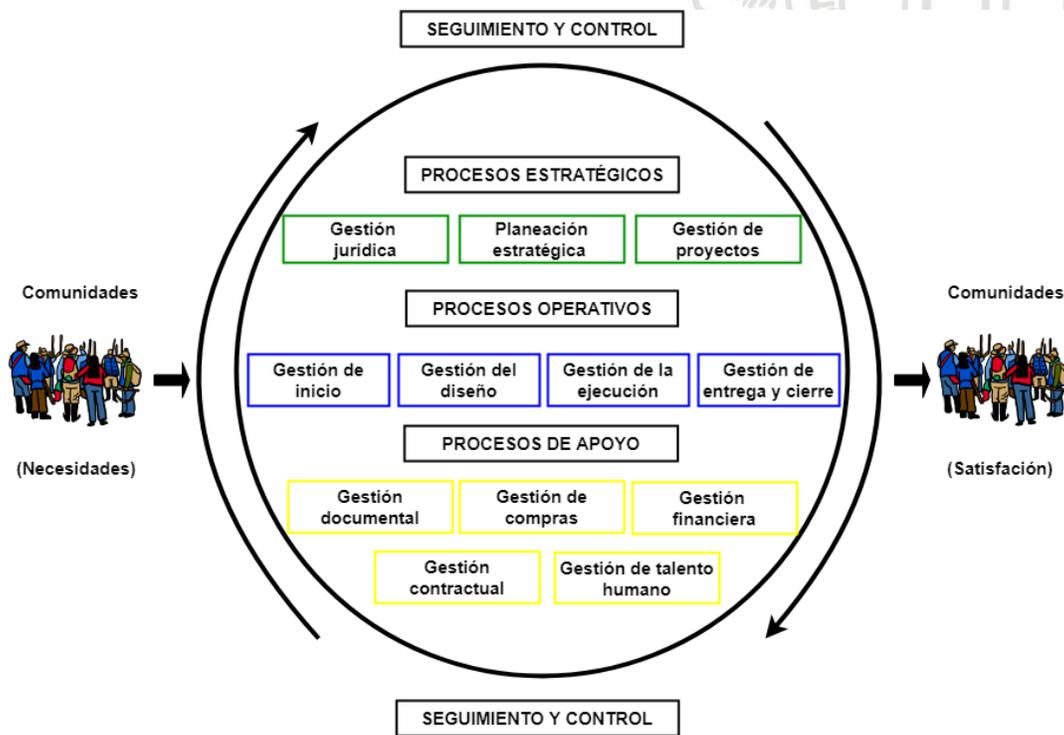


Ilustración 2: Mapa de procesos.

Nota: El proceso de seguimiento y control no se encuentra en ninguna

clasificación ya que este es transversal a todos los subprocesos de la organización.

5.3.4.2 Caracterización del proceso gestión de inicio.

Para hacer una buena gestión de la planificación de los procesos se debe realizar la caracterización de procesos, la cual es una herramienta que facilita la descripción, gestión y control de los procesos a través de la identificación de sus elementos esenciales (Torres, 2021), cuyos elementos hace referencia al: objetivo, responsable, alcance, descripción, diagrama de flujo, indicadores y recursos del proceso. Para dar cumplimiento a este requisito se hizo la caracterización del subproceso gestión de inicio, ver Anexo 5: Caracterización del proceso gestión de inicio.

5.3.5 Requisitos del cliente

5.3.5.1 Requisitos de las comunidades indígenas

Dando cumplimiento al objetivo principal del proyecto de construir el soporte documental para la asociación, se continua con los que tienen relación con el capítulo 5, liderazgo, inicialmente se propuso una lista con los requisitos de las comunidades indígenas (cliente) ver Anexo 6: Requisitos del cliente, ya que de esta manera la alta dirección de la asociación demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, considerando y evaluando los requisitos del cliente con el fin de mantener la satisfacción del mismo.

5.3.5.2 Encuesta de satisfacción

Continuando con los requisitos de la satisfacción del cliente, se propuso una encuesta de satisfacción ver Anexo 7: Encuesta de satisfacción para que al final de la entrega y cierre de cada proyecto, esta se realice de manera aleatoria a las comunidades indígenas con el fin de conocer la percepción con respecto al proyecto ejecutado y obtener información que le permita garantizar un servicio eficaz orientado al mejoramiento de los procesos y al cumplimiento de los requisitos de sus comunidades indígenas , aumentando la satisfacción de los mismos.

5.3.6 Política de calidad

El requisito 5.2 de la NTC ISO 9001:2015 es el establecimiento de la política de calidad que esté ligada a los siguientes lineamientos:

- Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
- Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Para la implementación de un SGC es primordial establecer una política de calidad, la ACIPAP no cuenta con dicha política por lo que fue de vital importancia definirla junto con el presidente de la asociación y otros funcionarios teniendo en cuenta los requisitos de la norma. La política de calidad propuesta es: “En la Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO, estamos comprometidos con las comunidades indígenas, identificando sus necesidades y presentando proyectos a las entidades públicas

y privadas, dichos proyectos enmarcados en mejorar la calidad de vida, preservar la identidad, la cultura, la autonomía y el territorio del Pueblo Awá.

Cumplimos y mejoramos continuamente nuestros estándares de calidad en proyectos y los requisitos de las partes interesadas, además, disponemos de recursos, tecnológicos, físicos y humanos para el cumplimiento eficiente de los procesos operativos de la organización, con el fin de estar siempre en mejora continua y en cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad”.

5.3.7 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

5.3.7.1 Organigrama

El requisito 5.3 de la norma, define que, la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización, para ello existe muchas maneras de lograrlo, pero, inicialmente es muy importante que la organización tenga definido un organigrama, ya que es una representación gráfica de la estructura de una organización, donde se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas, con respecto a este requisito ACIPAP si lo cumple, pues tiene definido un organigrama que cumple, comunica y mantiene, ver Ilustración 3: Organigrama ACIPAP.

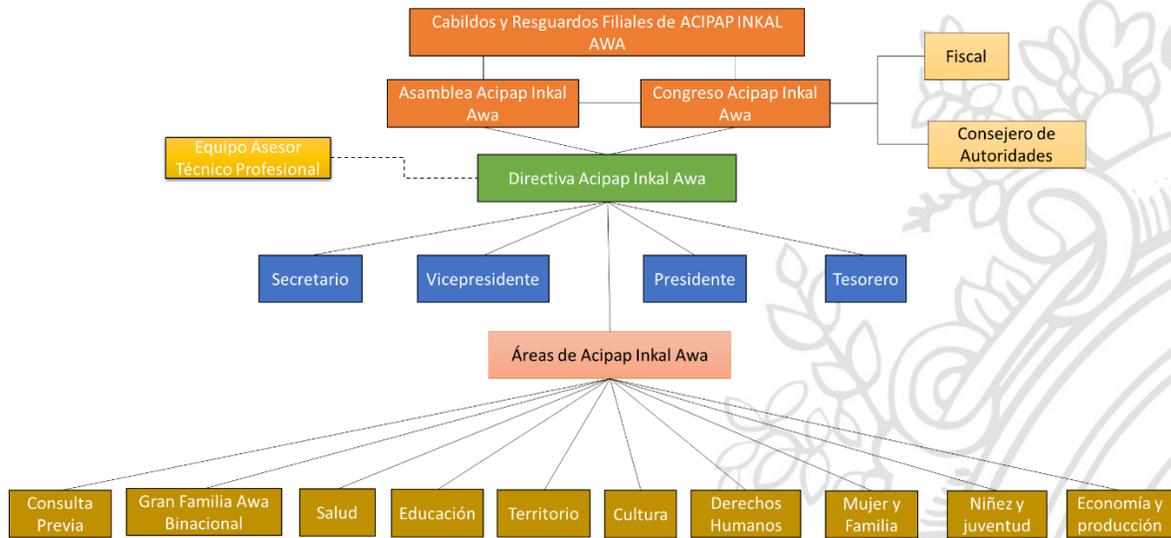


Ilustración 3: Organigrama ACIPAP.

5.3.7.2 Perfil de puesto

Para continuar con el cumplimiento de requisito 5.3 se propuso un formato de perfil de puesto, que permitirá caracterizar, determinar el objetivo, los requisitos mínimos, las funciones y responsabilidades, las competencias, las habilidades y características de cada puesto de la organización (según el organigrama); como ejemplo se llenó el formato para la secretaria y se dejó como propuesta llenar el formato para los otros puestos. Ver Anexo 8: Formato de perfil de puesto.

5.3.8 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

El requisito 6.2 de la norma menciona que, la organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

5.3.8.1 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son una de las herramientas clave que garantizan la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, además de ser una buena oportunidad para que la alta dirección muestre el liderazgo y compromiso con la organización. Los objetivos de calidad deben ser coherentes con la política y la parte estratégica de la asociación, una forma de redactarlos es utilizar la metodología SMART³, pues estos deben ser específicos, medibles, realmente retadores y alcanzables en un tiempo determinado. Para la asociación se propuso y se socializó los siguientes objetivos.

- Aumentar el número de proyectos formulados a entidades públicas y privadas en un 10% cada año.
- Obtener cada año mayor aprobación de proyectos por parte de las entidades públicas y privadas.
- Aplicar y pasar en un 70% cada año a las convocatorias de presentación de proyectos de las entidades públicas y privadas.
- Cubrir en un 15% y 20% las necesidades anuales de las comunidades indígenas.
- Motivar al personal de la asociación y comunidades indígenas con el fin de alcanzar un alto nivel de participación con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar que cada proyecto quede 100% ejecutado en el tiempo pactado.
- Cumplir con el 100% de los requisitos de la NTC ISO: 9001 al cabo de 3 años.

5.3.8.2 Matriz de medición de objetivos de la calidad

³ Metodología SMART, es una metodología que nos permite integrar los 5 elementos indispensables al momento de redactar un objetivo "inteligente" o eficaz, estos 5 elementos son, específico, medible, alcanzable relevante y tiempo.

Una vez definido los objetivos de calidad se crea una matriz de medición de objetivos de la calidad, esto con el fin de identificar su nivel de cumplimiento, si estos objetivos ya son logrados y se desea añadir nuevos, se pueden ir agregando, en el Anexo 9: Matriz de medición de objetivos de la calidad se muestra el objetivo, el indicador, el método de medición o fórmula, la frecuencia en que se medirá, como se encuentra actualmente y cuál es la meta de los 7 objetivos definidos; es de resaltar que algunos objetivos están al 100% porque comparado con la administración anterior (2019), la actual administración ha logrado hacer una mayor gestión en relación con los proyectos.

6.3.9 Gestión del cambio

El requisito 6.3 de la norma establece que cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. Si en la asociación durante la operación se identifican cambios, es decir, nuevas formas de realizar los procesos, nuevos objetivos de calidad, nuevas funciones para ciertos puestos, entre otras, se puede hacer una solicitud de cambio siempre y cuando impacte en el logro de los objetivos del SGC, esto se debe llevar a cabo de forma planificada y controlada. Para ello se propuso el procedimiento para la gestión del cambio y un formato para la planificación del cambio.

5.3.9.1 Procedimiento para la gestión de cambio.

Se propuso a la ACIPAP un procedimiento de gestión de cambio que tiene como objetivo establecer los lineamientos para realizar de manera planificada los cambios que puedan tener impacto en el Sistema de Gestión de Calidad. Ver Anexo 10: Procedimiento para la gestión de cambio.

5.3.9.2 Formato para la planificación del cambio.

Luego de tener definido el procedimiento para la gestión de cambio, también se propuso un formato para la planificación del cambio, dicho formato tiene como fin recolectar y documentar la información con respecto al cambio, donde se debe diligenciar aspectos básicos como, proceso, responsable, fecha, cambio, propósito, consecuencias, relación con los objetivos, actividades a realizar, soportes, recursos, seguimiento y algunas observaciones sobre el cambio. Ver Anexo 11: Formato para la planificación del cambio.

5.3.10 Infraestructura

Con el fin de dar cumplimiento al requisito 7.1.3, infraestructura, donde se determina que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, se propone una ficha técnica de infraestructura y un formato de hoja de vida de equipos.

5.3.10.1 Ficha técnica de infraestructura

Se elaboró una ficha técnica de infraestructura para las actuales instalaciones de la ACIPAP, esta permitirá conocer a mayor detalle sobre los materiales de la edificación en caso de alguna novedad, permite identificar información sobre los riesgos que ésta puede tener, además de identificar los espacios con los que cuenta, entre otras, ver Anexo 12: Ficha técnica de infraestructura.

5.3.10.2 Hoja de vida de equipos

La hoja de vida de equipos es un documento que permite conocer información sobre alguna maquina o equipo tecnológico que se tenga en una organización. Se propuso un formato de hoja de vida de equipos que incluye información general del equipo, del proveedor, de los componentes o accesorios, documentación de soporte, condiciones de instalación, condiciones ambientales y de funcionamiento, condiciones metrológicas, de mantenimiento aplicable, de proveedores y un historial de mantenimiento. Ver Anexo 13: Formato, hoja de vida de equipos.

5.3.11 Encuesta del clima laboral

El clima laboral tiene incidencia en los sentimientos de los trabajadores. Las organizaciones para garantizar el logro de los objetivos, primero debe darle prioridad a los trabajadores, es decir, generar un ambiente agradable y positivo y estos se encargaran de los demás, un clima laboral positivo es esencial para que los empleados se sientan motivados y dispuestos a lograr los objetivos en conjunto; es por esta razón que las organizaciones deben mejorar continuamente el entorno de trabajo y el ambiente laboral. Se propuso a la organización un modelo de encuesta tomado del COPEME⁴ llamado medición del clima laboral para IMF'S, esta encuesta permitirá medir el nivel de satisfacción del personal en general y con base a los resultados tomar decisiones que ayuden a tener un buen clima laboral que permita mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios. Ver Anexo 14: Encuesta del clima laboral.

5.3.12 Seguimiento y medición de los proyectos

⁴ COPEME: Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa.

El requisito 7.1.5 de la norma establece que la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Una forma de darle cumplimiento a este requisito es realizar una medición, un seguimiento y control al producto o servicio; la asociación actualmente no realiza ningún tipo de seguimiento a los proyectos, por ello se propuso un formato de seguimiento y medición de los proyectos, que evaluará la evolución del proyecto en cada proceso esto con el fin de determinar si se está cumpliendo con los objetivos y tiempos del proyecto. Ver Anexo 15: Formato de seguimiento y medición de los proyectos.

5.3.13 Plan de selección, inducción y capacitación.

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, éste es otro de los requisitos del numeral 7.1 de la norma, y con el fin de darle cumplimiento se propuso un plan de selección, inducción y capacitación, que incluye, el objetivo, alcance, responsabilidades, términos y los pasos a seguir para los procesos de selección, inducción y capacitación. Ver Anexo 16: Plan de selección, inducción y capacitación.

5.3.14 Plan de sensibilización sobre el SGC

Dándole continuidad al objetivo principal de este proyecto de construir el soporte documental para la implementación del SGC, se continua con uno que es de gran importancia y es el de la toma de conciencia sobre el SGC por parte de las personas que trabajan en la asociación, en este se establece que se debe comunicar ya sea de forma, física, verbal o digital toda la información

con respecto al sistema, y que es un proceso que se debe hacer de forma continua. Ver Anexo 17: Plan de sensibilización sobre el SGC.

5.3.15 Matriz de comunicaciones

Para dar cumplimiento al requisito 7.4, se propuso una matriz de comunicaciones, ver Anexo 18: Matriz de comunicaciones, la cual permite determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluye qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunicar, se evaluó con respecto a todos los subprocesos de la organización; al implementar la matriz de comunicaciones, se obtiene beneficios como: ayudar a facilitar la divulgación y conocimiento de las actividades y procedimientos al interior de la asociación, identificar y canalizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, mantener informados a todas las áreas, conocer el direccionamiento estratégico de la asociación, entre otras.

5.3.16 Procedimiento para la información documentada.

La información documentada es la información que una empresa tiene que controlar y mantener, además del medio que la contenga (físico, digital), ya que esto es parte fundamental del capital intelectual de una organización. Documentar, es tener evidencia del cumplimiento de requisitos por parte de la organización; la documentación facilita la comunicación, disminuye tiempos, ayuda a estandarizar procesos, aumenta la productividad, ahorra costos, entre otros. La organización debe tener dos tipos de documentación: la primera es la requerida por la norma ISO 9001:2015 y la segunda la que la organización considere necesaria para el correcto desarrollo de su actividad y para la eficacia del SGC. Con el fin de dar cumplimiento a este requisito se propuso un procedimiento para el manejo de información documentada, que tiene como

objetivo, definir el proceso a seguir para la elaboración, revisión, aprobación, control, modificación o anulación de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de garantizar el acceso, la preservación y distribución oportuna de la información. Ver Anexo 19: Procedimiento para la información documentada.

5.3.17 Procedimiento PQRSF.

El requisito 8.21 de la norma está estrechamente relacionado con la comunicación con el cliente, pues es el cliente la parte principal para la existencia y éxito de una organización, por ello es muy importante que el cliente este satisfecho, y una forma de poder intuirlo es tener PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones) en la organización, ya que a través de ellos se identifica las falencias y debilidades de la organización con el fin de establecer mejoras para cumplir con las expectativas del cliente. La ACIPAP no cuenta con un sistema de PQRSF todo lo reciben únicamente de forma verbal, además, no se le da ningún tratamiento a las insatisfacciones de las partes interesadas, por ello se propuso un procedimiento y un formato de gestión de PQRSF que permitirán mejorar la comunicación con las partes interesadas. Ver Anexo 20: procedimiento para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones y Anexo 21: formato de gestión de PQRSF.

5.3.18 Evaluación de proveedores

El requisito 8.41 establece que “la organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos” para de dar cumplimiento a este requisito se propone un formato de evaluación de proveedores externos con el fin de definir qué tipo de proveedor se está contratando en la organización, los proveedores para ACIPAP son las

empresas o personas que suministran algún equipo tecnológico o recurso para el buen funcionamiento de la asociación o los que suministran algún bien o servicio cuando se está en la ejecución de algún proyecto. Además, se propusieron 3 formatos, el primero es una base de datos de proveedores que permite tener información de los principales proveedores de la organización y los que generan confianza, el segundo es el formato de orden de compra, el cual permite autorizar la compra de algún equipo tecnológico o producto necesario para el funcionamiento de la organización y de los proyectos, por último, se tiene el formato de recepción de productos, el fin de este es conocer el estado del producto que ha ingresado a la organización. Ver Anexo 22: Formato para la evaluación de proveedores, Anexo 23: Formato base de datos de proveedores, Anexo 24: Formato de orden de compra, Anexo 25: Formato de recepción de productos.

5.4 Resultados y análisis, fase 4: implementación.

Dando cumplimiento a otro de los objetivos de este proyecto “Implementar la documentación que se propuso para continuar gestionando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001” una vez aprobado y divulgado el soporte documental propuesto, se realizó una nueva corrida de la matriz de diagnóstico, con el fin de conocer el nuevo nivel de cumplimiento de la asociación con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001. En la Ilustración 4: Nivel de cumplimiento del SGC- final, se observa que, con respecto al contexto de la organización actualmente cumple con un 83,33%, en liderazgo 85,71%, en planificación 60%, en apoyo 61,11% y en operación 27%, además, en promedio el nivel de cumplimiento con respecto a los 4 capítulos evaluados es de 46,06%, evidenciando así una gran mejoría en cuanto al nivel de cumplimiento de los requisitos.

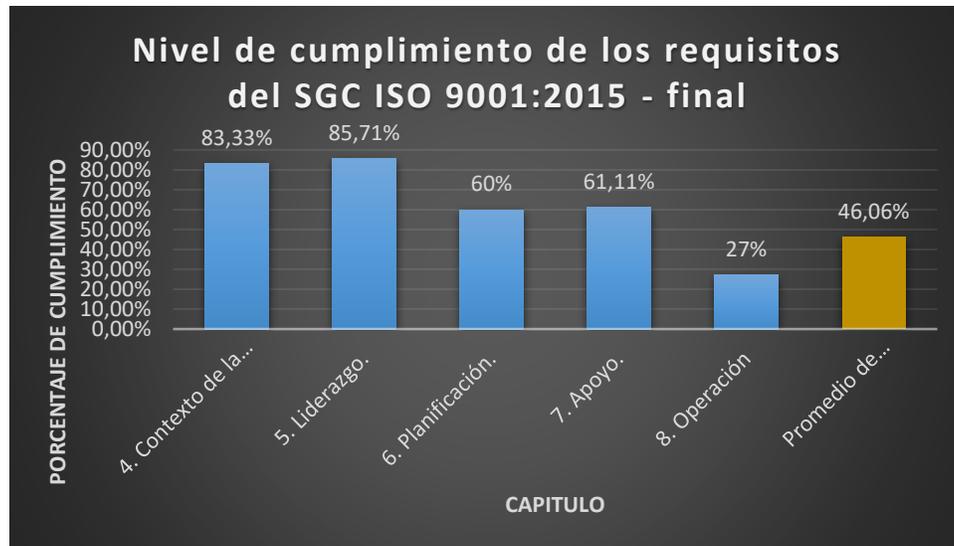


Ilustración 4: Nivel de cumplimiento del SGC- final.

En la Ilustración 5: Aumento en el nivel de cumplimiento del SGC- final, se muestra en cuanto aumentó o cambió los requisitos de la norma después de la implementación de la documentación propuesta, en cuanto al contexto de la organización aumentó en un 77,73%, en liderazgo 64,71%, en planificación 60%, en apoyo 50,01% y en operación 8%, además en promedio el nivel de cumplimiento con respecto a los 4 capítulos evaluados aumentó en un 30,09%. Es un aumento muy significativo, ya que la organización no tenía nada documentado y algunos de los requisitos que cumplía en cierto porcentaje era porque lo realizaban de forma empírica, superficial o por la experiencia que les ha dado trabajar con proyectos, mas no porque tenga información organizada y documentada; con esta mejoría se logró mayor eficiencia y calidad en los procesos, mejor comunicación con las partes interesadas, mayor cumplimiento de requisitos con entidades públicas y privadas, mayor comunicación e integración con las comunidades indígenas, mejoró la imagen frente a las otras organizaciones que hacen parte del Pueblo Awá que son, UNIPA (certificada en NTC: ISO 9001:2015),

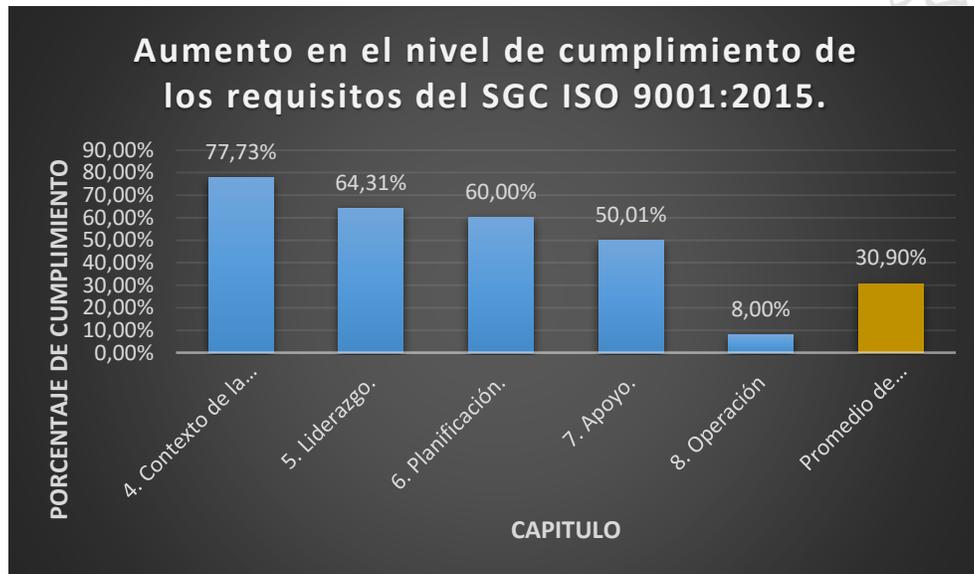


Ilustración 5: Aumento en el nivel de cumplimiento del SGC- final.

5.4 Recomendaciones y Lecciones Aprendidas

5.4.1 Recomendaciones

- Formular un proyecto a una entidad pública o privada, ONG o destinar recursos de otros proyectos para continuar con la implementación y documentación del SGC, hasta llegar a la certificación.
- La alta dirección de ACIPAP debe tener un alto grado de liderazgo, ya que es de gran importancia para establecer el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de toda la organización a largo plazo.
- Destinar los recursos necesarios tanto humanos, económicos, financieros, tecnológicos para el buen desarrollo del SGC, además se debe crear conciencia en el personal de ACIPAP sobre la importancia del SGC.
- Motivar y trabajar en equipo para poder alcanzar los objetivos del SGC.

5.4.2 Lecciones aprendidas

- La implementación y documentación del SGC de calidad es un proceso que requiere de tiempo, tiempo que depende del tamaño de la organización, número de procesos donde se desea implementar el SGC y de la información documentada.
- La ISO 9001:2015 tiene una cantidad de requisitos de forma general para todas las organizaciones, pero cada organización es libre de decidir cómo alcanzarlos o cumplirlos.
- La gestión de calidad es un tema de interés para todos los de la organización e inclusive para las partes interesadas, en ocasiones ciertas áreas participan más que otras; el proyecto solo será exitoso si se cuenta de forma comprometida, participativa y colaborativa con el personal de la organización.
- Vivir el día a día con las comunidades es más importante que solamente verlo desde la parte administrativa de la organización, ya que en esos momentos se escucha las necesidades o expectativas de las comunidades, las cuales se pueden incluir en el SGC.

6. Conclusiones

- Con la implementación del proyecto se logró tener una matriz de diagnóstico que permite evaluar cómo está la organización con respecto al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, evaluando así para la organización 89 requisitos (evaluación de los 5 primeros capítulos), donde después de su implementación se obtuvo que la organización cumplía con un promedio del 15,16%, en esta evaluación se encontraron falencias y oportunidades de mejora. Luego se propuso un plan de trabajo para dar cumplimiento a los requisitos que no cumplían, posteriormente se diseñó parte del soporte documental.
- Se logró aumentar en un 77,73% el cumplimiento de requisitos con respecto al capítulo 4, en la evaluación inicial se encontraba en un 5,6% y después de determinar las cuestiones internas y externas de la organización, las partes interesadas, el alcance del SGC y los procesos de la organización se llegó al 83,33%.
- De la misma forma con respecto al capítulo 5, liderazgo, hubo un aumento significativo del 64,31%, ya que inicialmente se encontraba en un 21,4%, siendo así el requisito con mayor porcentaje de cumplimiento, se diseñó e implementó un enfoque en el cliente, la política de calidad, un modelo de formato para establecer los roles y responsabilidades de la organización, hasta llegar al 85,71% de nivel de cumplimiento de la norma.
- Con la propuesta de los objetivos de calidad y la planificación para lograrlos y lo relacionado con gestión de cambios se logró pasar del 0% al 60% en el cumplimiento de objetivos relacionando con el capítulo 4, obteniendo una mejora del 60% en este capítulo.
- En cuanto al capítulo 7, de apoyo, se logró un aumento del 50,01% de los requisitos, al determinar y proporcionar los recursos (personas, infraestructura,

ambiente y mediciones) necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua, hacer que las personas tomen conciencia de la importancia del SGC, comunicar las cuestiones internas y externas relacionadas con el SGC y su debida información documentada, se pudo pasar del 11,1% al 61,11% de cumplimiento de requisitos.

En la evaluación del octavo y último capítulo tratado en este proyecto, se logró una mejora del 8%, se logró un cambio del 19% al 27% implementando y estableciendo el procedimiento de PQRSF (para atender los requerimientos del cliente) y realizando una evaluación de proveedores y relacionado con esto formatos para compra y recepción de productos.

El documento final planifica el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, aplicado a la Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO el cual bajo su implementación permitirá estructurar la compañía y brindarle herramientas para aumentar su competitividad en la formulación de proyectos.

Referencias bibliográficas

- ACIPAP. (2020). Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá del Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.
- ACIPAP. (2019). Manual de políticas contables bajo NIIF para pymes. Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá del Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.
- Arias, L. (2016). Guía para el diseño e implantación del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa ARFER Ltda. (Tesis de postgrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Antioquia.
- Cañas, J., Atehortúa, M., & Orrego, M. (2005). Guía metodológica para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín, Antioquia.
- International Standard Organization. (2015). Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, Principios y vocabulario.
- International Standard Organization. (2015). Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos.
- Jimenez, J., Loaiza, D., & Llano, M. (2018). Planificación y Estructuración del Sistema de Gestión de Calidad Bajo los Lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 en GA Ingeniería Biomédica. (tesis de postgrado). Universidad Santo Tomas, Bogota, Cundinamarca.
- López, S. (09 de Abril de 2018). Certificación ISO. ¿Qué es ISO?. Recuperado de <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>.

Anexos

Anexo 1: Formato de Matriz de diagnóstico - Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

 <p>Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
<p>FORMATO DE MATRIZ DE DIAGNÓSTICO - SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9001:2015.</p>		
Código: SGC-FO-EPE-001	Versión: 01	Fecha de emisión: 10/10/2020

Criterio de calificación		
Completo (C)	10 puntos	La organización cumple con el requisito evaluado y presenta evidencias.
Parcial (P)	5 puntos	La organización tiene información sobre el requisito evaluado, pero no está formalizado o en su totalidad.
Ninguno (N)	0 puntos	La organización no cumple y no tiene información sobre el requisito evaluado.
No aplica (N.A)		La organización no lo desarrolla, pero cuenta con una justificación válida.

Requisito	10	5	0	Evidencia
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO				
¿La organización tiene determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?			X	
¿La organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?			X	

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
¿La organización tiene identificada las partes interesadas del SGC?		X			
¿La organización tiene determinado los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?			X		
¿La organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?			X		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
¿La organización tiene definido el alcance del SGC? Nota: Debe considerar <ul style="list-style-type: none"> • las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado. • los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado. • los productos y servicios de la organización. 			X		
¿El alcance del SGC de la organización está disponible y se mantiene como información documentada?			X		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
¿La organización tiene determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación? Nota: Debe tener en cuenta para los procesos: <ul style="list-style-type: none"> • entradas y salidas. • secuencia e interacción. • criterios y métodos. • recursos y disponibilidad. • responsables. • riesgos y oportunidades (con base al apartado 6.1 de la ISO 9001:2015). • Evaluar, implementar cambios y mejoras. 			X		
¿La organización tiene disponible y documentada la información para apoyar la operación de sus procesos?			X		
Total	0	5	0		
Nivel de cumplimiento del Contexto de la organización	5,55%				

5. LIDERAZGO				
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO				
5.1.1 Generalidades				
¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC?			X	
<p>Nota: Asume o se asegura de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la responsabilidad y obligación de rendir cuentas • que se establezca la política y objetivos de calidad. • la integración de los requisitos. • de promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. • la disponibilidad de recursos. • de comunicar la importancia del SGC. • promover la mejora continua. • ayudar a otros roles de la organización. 				
5.1.2 Enfoque al cliente				
¿La alta dirección determina y cumple con los requisitos del cliente y los legales?		X		Resoluciones
¿La alta dirección considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos/servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?			X	
¿La alta dirección mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?		X		
5.2 POLÍTICA				
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad				
¿La organización cuenta con una política de calidad y está acorde con los propósitos establecidos?			X	
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad				
¿La política de calidad es comunicada, aplicada y documentada?			X	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
¿La organización tiene establecido las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se			X	

comuniquen y se entiendan en toda la organización?					
Total	0	15	0		
Nivel de cumplimiento de Liderazgo	21,42%				

6. PLANIFICACIÓN					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?			X		
¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?			X		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
¿La organización ha establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC? Nota: Los objetivos deben: <ul style="list-style-type: none"> • ser coherentes con la política de la calidad. • ser medibles y pertinentes. • tener en cuenta los requisitos aplicables. • ser objeto de seguimiento. • comunicarse. • actualizarse, según corresponda. 			X		
¿La organización tiene información documentada sobre los objetivos de la calidad?			X		
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación? Nota: Debe considerar <ul style="list-style-type: none"> • el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales. • la integridad del SGC. • la disponibilidad de recursos 			X		

<ul style="list-style-type: none"> la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. 					
Total	0	0	0		
Nivel de cumplimiento de Planificación	0%				

7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?			X		
7.1.2 Personas					
¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?		X			
7.1.3 Infraestructura					
¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios? Nota: Infraestructura incluye edificios, equipos, transporte y tecnologías de la información y la comunicación.			X		
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos					
¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente (los factores humanos y físicos) necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?			X		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?			X		
¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento			X		

y medición son idóneos para su propósito					
¿La organización determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considera no apto para su propósito previsto, y toma las acciones adecuadas cuando sea necesario?			X		
7.1.6 Conocimientos de la organización					
¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?		X			
¿Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida en que sea necesario?			X		
¿La organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los nuevos?		X			
7.2 COMPETENCIA					
¿La organización determina las competencias laborales de las personas, basándose en educación, formación o experiencia?		X			
¿La organización tiene información documentada apropiada como evidencia de la competencia?			X		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: la política de la calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC?			X		
7.4 COMUNICACIÓN					
¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunica?			X		
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
¿La organización tiene la información documental requerida por esta Norma Internacional y la que la empresa determine necesaria para la eficacia del SGC?			X		

7.5.2 Creación y actualización					
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que la identificación, descripción, formato, revisión y aprobación sean adecuados?			X		
7.5.3 Control de la información documentada					
¿La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional es controlada?			X		
¿Para el control de la información documentada, la organización aborda distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición, según corresponda?			X		
Total	0	20	0		
Nivel de cumplimiento de Apoyo	11,11%				

8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
<p>¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6?</p> <p>Nota: Esto es mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la determinación de los requisitos para los productos/servicios. • el establecimiento de criterios. • la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. • la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios. • la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada. 			X		
¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización?			X		
¿La organización controla los cambios planificados y revisa las					

consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso?			X		
¿La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados?		X			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios, tratar consultas, obtener retroalimentación, entre otras?		X			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
¿Se determina los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización?		X			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
¿La organización se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, además, lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?		X			
¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		X			
¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación?		X			
¿Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios?			X		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
¿La organización asegurar de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada, y de que las personas pertinentes son conscientes de los requisitos modificados?			X		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					

¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios?		X			
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
¿La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios?		X			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
¿Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades?		X			
¿Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias?		X			
¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?			X		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo?			X		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo, cumplen con los requisitos de las entradas, son funcionales para los posteriores procesos, incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición y especifican las características de los productos?		X			
¿La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?			X		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurar de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?		X			
¿La organización conserva información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios y las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?			X		

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				
¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos?		X		
¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?			X	
¿La organización conserva información documentada de estas actividades?			X	
8.4.2 Tipo y alcance del control				
¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes?			X	
8.4.3 Información para los proveedores externos				
¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?		X		
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos, servicios a proporcionar, métodos, procesos y equipos?		X		
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la liberación de productos y servicios?			X	
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?			X	
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones con ellos y realiza el control y seguimiento del desempeño del proveedor?			X	
¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que			X	

la organización o su cliente pretende?					
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
<p>¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?</p> <p>Nota: Las condiciones controladas incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • características de productos, servicios o actividades. • disponibilidad y uso de recursos competentes. • actividades de seguimiento y medición, según en la etapa que corresponda. • criterios de aceptación para los productos o servicios. • la implementación de acciones para prevenir los errores humanos. • la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. 			X		
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
¿La organización utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?			X		
¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?			X		
¿La organización conserva información documentada que permita la trazabilidad?			X		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización?			X		
¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?			X		
¿Cuándo la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere					

inadecuada para su uso, la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido?			X		
8.5.4 Preservación					
¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?			X		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
¿La organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?		X			
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera: <ul style="list-style-type: none"> • los requisitos legales y reglamentarios. • las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios. • la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios. • los requisitos del cliente. • la retroalimentación del cliente. 			X		
8.5.6 Control de los cambios					
¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio?			X		
¿La organización tiene información documentada, donde se describa, los resultados, quien autoriza y acciones a tomar en el cambio?			X		
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
¿La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios? Nota: La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que esté aprobado por una autoridad pertinente.			X		
¿La organización conserva la información documentada sobre			X		

la liberación de los productos y servicios?					
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
¿La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?			X		
¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?			X		
¿Se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?			X		
¿La organización trata las salidas no conformes de una o varias maneras? Nota: Formas de tratar las salidas no conforme. <ul style="list-style-type: none"> • corrección. • separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. • información al cliente. • obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. 			X		
¿La organización conserva la información documentada, donde se describe las no conformidades y las acciones tomadas?			X		
Total	0	95	0		
Nivel de cumplimiento del Contexto de la organización	19,0%				

Norma	% de cumplimiento	Acciones a realizar
4. Contexto de la organización.	5,6%	Mejorar, diseñar e implementar
5. Liderazgo.	21,4%	Mejorar, diseñar e implementar
6. Planificación.	0%	Diseñar e implementar
7. Apoyo.	11,11%	Mejorar, diseñar e implementar
8. Operación	19%	Mejorar, diseñar e implementar
Total cumplimiento	15.16%	

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	01/10/2020	Creación de formato de matriz de diagnóstico - Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 01/10/2020	Fecha: 10/10/2020	Fecha: 10/10/2020

Anexo 2: Lista de herramientas - Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015.

	<p>Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>
<p>LISTA DE HERRAMIENTAS - SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015.</p>	

Herramientas por requisito
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO
<ul style="list-style-type: none"> • Matriz DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas). • Análisis PESTEL • Procedimientos o información documentada
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS
<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas. • Procedimientos o información documentada.
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Definir el Alcance del SGC • Procedimientos o información documentada.
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos. • Caracterizar el proceso. • Procedimientos o información documentada.
5. LIDERAZGO
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO
5.1.1 Generalidades
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicación. • Procedimientos o información documentada
5.1.2 Enfoque al cliente
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los requisitos del cliente. • Realizar encuestas de satisfacción. • Hojas de verificación.

<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos o información documentada
5.2 POLÍTICA
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la política de calidad. • Procedimientos o información documentada.
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar la política de calidad (corros, carteles, socialización)
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama. • Descripciones de puestos. • Procedimientos o información documentada.
6. PLANIFICACIÓN
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de peligros y riesgos, integrado con la matriz de SST por el decreto 1072. • Programas de gestión.
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos del SGC. • Matriz de medición de objetivos
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones por el comité directivo. • Programa de gestión de cambios.
7. APOYO
7.1 RECURSOS
7.1.1 Generalidades
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de mantenimiento para infraestructura física, tecnológica y de calibración para equipos.
7.1.2 Personas
<ul style="list-style-type: none"> • SIPOC. • Técnicas para la medición de la productividad del personal
7.1.3 Infraestructura
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mantenimiento. • Hojas de vida de equipos
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
S

<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico del clima organizacional. • Valoraciones de riesgos y evacuación, basado en el decreto 1072.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas para los parámetros de medición y valoración del producto terminado. • Cronograma de mantenimiento. • Plan de calibración y mantenimiento.
7.1.6 Conocimientos de la organización
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de inducción y capacitación a trabajadores. • Comunicación del plan.
7.2 COMPETENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Manual de cargos y funciones.
7.3 TOMA DE CONCIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de sensibilización y concientización sobre la importancia del SGC.
7.4 COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de comunicaciones.
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos para el manejo y control de la información documentada.
8. OPERACIÓN
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL
<ul style="list-style-type: none"> • Definir procedimientos, donde se determinen las entradas y salidas de los procesos por medio del ciclo PHVA. • Caracterización y responsables de los procesos. • Plan de contingencia y/o gestión del cambio para asesores, contratistas y proveedores.
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
8.2.1 Comunicación con el cliente
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer vías de comunicación con el cliente. • Establecer PQRSF.
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Principios y políticas. • Nomogramas.
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de requisitos legales. • Procedimientos o información documentada.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Formato para cambios en los requisitos de productos y servicios.
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
8.3.1 Generalidades
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de diseño y desarrollo.
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama del proceso de diseño y desarrollo.
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> • Formato de evaluación de criterios. • Matriz de seguridad de la información y manejo de control de especificaciones. • Matriz legal.
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> • Controles de mejora. • Lista de chequeo para inspecciones periódicas y finales. • Cronograma de inspecciones
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> • Simulación o muestreo.
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de causa y efecto. • Técnicas para cambio de diseño.
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE
8.4.1 Generalidades
<ul style="list-style-type: none"> • Formato para la evaluación de proveedores
8.4.2 Tipo y alcance del control
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de capacidad operativa • Técnicas para el control de inventarios • Matriz legal • Modelo de auditorías de control y seguimiento
8.4.3 Información para los proveedores externos
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento en las reuniones con proveedores externos. • Criterios de evaluación y selección de proveedores.
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
<ul style="list-style-type: none"> • Formato de especificaciones de los productos o servicios.

<ul style="list-style-type: none"> Indicadores para medir el desempeño.
8.5.2 Identificación y trazabilidad
<ul style="list-style-type: none"> Técnicas para identificar los productos no conformes.
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
<ul style="list-style-type: none"> Formatos de recepción de productos o herramientas de los proveedores.
8.5.4 Preservación
<ul style="list-style-type: none"> Asesorías sobre cuidado y tratamientos de productos y hermanitas de los proveedores.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
<ul style="list-style-type: none"> Matriz legal del producto.
8.5.6 Control de los cambios
<ul style="list-style-type: none"> Técnicas para la gestión, diligenciamiento del control de cambios.
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
<ul style="list-style-type: none"> Formatos de liberación de productos. Formatos de inspecciones- resultados. Procedimientos o información documentada.
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES
<ul style="list-style-type: none"> Análisis de las 6M. Análisis de causas. Procedimientos o información documentada.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 01/10/2020	Fecha: 10/10/2020	Fecha: 10/10/2020

Anexo 3: Matriz DOFA

 <p>Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
MATRIZ DOFA		
Código: SGC-MT-EPE-002	Versión: 01	Fecha de emisión: 25/11/2020

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento a través del Ministerio del Interior a partir del decreto 1088 de 1993 a la asociación como una entidad de derecho público de carácter especial, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. 2. La asociación es el actor principal para el diálogo intercultural con las entidades. 3. Siempre está en pro de promover y proteger los derechos humanos. 4. Cuenta con una estructura política a nivel binacional (Ecuador – Colombia), llamada Gran familia Awá. 5. Mesa de concertación con el gobierno nacional. 6. Las comunidades son proactivas y comprometidas con la cosmovisión del pueblo Awá. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La organización no cuenta con recursos financieros. 2. Falta de una distribución de planta adecuada. 3. La organización no tiene documentado ni un proceso. 4. No cuenta con perfil de cargos donde se detalle, las funciones, obligaciones responsabilidades, y derechos, de las personas que laboran actualmente en la organización, ni para las futuras contrataciones.

<p>7. La organización tiene una variedad de áreas para atender las necesidades de las comunidades.</p>	
FACTORES EXTERNOS.	
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
<ol style="list-style-type: none"> 1. La asociación puede hacer convenio directo con el gobierno nacional para presentar proyectos o gestionar recursos /ayudas para las comunidades. 2. La ACIPAP puede trabajar de forma conjunta con la UNIPA, CAMAWARI y FNAE con el fin de gestionar proyectos para el pueblo AWÁ. 3. La asociación puede ser quien ejecute los proyectos que se formulan a las entidades públicas y privadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No aprobación de proyectos por parte de entidades públicas y privadas por falta de certificaciones en sistemas de gestión. 2. Delegación de la ejecución de proyectos a otras organizaciones por falta de profesionales en la organización y en las comunidades. 3. Delegación de proyectos a otras entidades por falta de experiencia y experticia.

ESTRATEGIAS	
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar la autonomía del Pueblo Awá y la proactividad de las comunidades indígenas para aunar esfuerzos con la organización y presentar un proyecto al gobierno nacional, departamental o regional que permita gestionar los recursos para que la organización pueda obtener la certificación en los diferentes sistemas de gestión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir, diseñar y crear el perfil de cargos de las futuras personas a contratar por la organización, en el cual quede definido las funciones, obligaciones, responsabilidades y derechos de cada uno. 2. Crear un centro de acopio de hojas de vida de los cabildantes, con el fin de realizar una clasificación de las

<p>2. Capacitar a las comunidades y al personal de las diferentes áreas de la organización, para que sean ellos los ejecutores de los proyectos aprobados para la organización.</p>	<p>personas con habilidades para participar en cada proyecto.</p> <p>3. Documentar todos los procesos de la organización con el fin de facilitar el acceso a la información, manejar la disciplina y en un futuro cumplir con los requisitos para lograr la certificación en los diferentes sistemas de gestión.</p>
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar proyectos en conjunto con la UNIPA, CAMAWARI y FNAE a las diferentes entidades públicas y privadas que permitan el mejoramiento de la Gran Familia Awá. • Presentar proyectos al gobierno nacional, regional o departamental, que permita fortalecer en conocimiento y herramientas a las diferentes áreas de la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un fondo de sostenibilidad interno (de cada proyecto se destine un porcentaje de recursos para el sostenimiento de la organización). 2. Presentar un proyecto al gobierno nacional que permita adecuar o tener nuevas instalaciones para la ACIPAP. La cual cuente con una excelente distribución en planta y se ajuste a las necesidades actuales de la organización.

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	01/11/2020	Creación de la Matriz DOFA.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA

Fecha: 01/11/2020	Fecha: 25/11/2020	Fecha: 25/11/2020
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------



Anexo 4: Matriz de partes interesadas

 <p>Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
MATRIZ DE PARTES INTERESADAS		
Código: SGC-MT-EPE-003	Versión: 01	Fecha de emisión: 25/11/2020

Parte interesada	Necesidades/ expectativas	¿Qué hace la asociación para atender los requisitos?
	Certificación en Sistemas de Gestión.	<p>Documentar para la posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Documentar para la posterior implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Documentar para la posterior implementación del Sistema de Gestión de la Documentación.</p> <p>Documentar para la posterior implementación del Sistema de Gestión ambiental.</p>
	Reconocidos ante el Ministerio del Interior.	Tiene reconocimiento a través del Ministerio del Interior a partir del decreto 1088 de 1993 a la asociación como una entidad de Derecho Público de carácter especial, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.
	Cumplimiento y ejecución de los proyectos aprobados.	Realizar informes de los proyectos.

Entidades públicas y privadas.	Manual de Organización y Funciones y Guía de Procedimientos Administrativos y Financieros.	Manual de procedimientos.
	Reglamento interno de trabajo.	Reglamento interno de la organización.
	Reglamento de higiene y seguridad industrial.	Manual de procedimientos.
	Organigrama actualizado (se encuentra debidamente estructurado con la parte financiera, administrativa y contable).	Organigrama de la asociación.
	La organización está constituida legalmente.	Resolución 0040 de junio de 2003.
	La organización tiene RUT y esta actualizado.	NIT: 846003362-4.
	La organización tiene libro de actas.	Libro de actas.
	La organización tiene un manual contable.	Manual de políticas contables bajo NIIF para pymes.
	Obligaciones tributarias.	Hacer declaración de renta, DIAN, reterfuente.
	Documentos contables que son utilizados para soportar	Factura legal y desprendibles de pago.

	las transacciones.	
Funcionarios de la ACIPAP	Jornada laboral y salario justo.	Acogerse al artículo 161 del código sustantivo del trabajo. Se define el perfil de cargos donde se detalla las funciones, obligaciones y responsabilidades.
	Procesos y procedimientos definidos.	Caracterizar y documentar los procesos.
	Inducciones y capacitaciones.	Aplicar el manual de procedimientos.
	Dotación de herramientas y elementos para desarrollar sus funciones.	Definir el presupuesto anual. Presentar proyectos.
	Bienestar laboral, emocional, físico y psicológico.	Diseñar e implementar un plan de bienestar laboral.
	Modelo educativo propio.	Tiene el mandato educativo Awá. Tiene 2 instituciones educativas Awá conformadas (Orito y San Miguel). Está en proceso la constitución de la tercera institución Awá en la zona de Puerto Caicedo y Villagarzón. Tiene un proyecto en proceso de escuela de gobierno propio.
	Fortalecer la medicina tradicional y dotar a los médicos tradicionales.	Convenio en proceso (2 fase) con la secretaría departamental de salud para construir el modelo de salud basado en el Sistema Indígena de Salud Propio Intercultural

Comunidades indígenas.		(SISPI).
	Fortalecer la lengua nativa (Awapit).	Los profesores de las instituciones Awá deben ser hablantes en Awapit. Tienen 1 diccionario y 1 cartilla en Awapit.
	Reglamento interno del cabildo /resguardo.	La ACIPAP tiene el reglamento interno, pero, falta actualizarlo y realizar los ajustes pertinentes.
	Apoyo económico y educativo en el campo.	En el 2014 la asociación solicitó recursos al Ministerio de Agricultura para buscar soluciones alternativas a las comunidades.
	Fortalecer la guardia indígena.	Capacitaciones internas de cabildos y resguardos.
	Ampliación del territorio.	La asociación sirve de plataforma o puente a las comunidades para ampliar territorio, en Colombia la encargada es la agencia nacional de tierras o la unidad de restitución de tierras.
	Fortalecer las fiestas tradicionales.	Realiza conmemoraciones como: <ul style="list-style-type: none"> • Conmemoración de la gran Familia Awá- 3 de febrero. • Conmemoración de la Fiesta del Pendón – 15 de septiembre. • Ritual del Chutún. • Fiesta del Chigualo. • Fiesta del cabo de año. Gestionan los recursos con los municipios para poder realizar las fiestas tradicionales.
	Constituciones de	La asociación sirve de plataforma o puente a

	reguardo.	las comunidades para ampliar territorio, en Colombia la encargada es la agencia nacional de tierras o la unidad de restitución de tierras.
	Escuela de formación para las autoridades indígenas.	Se formuló un proyecto para fortalecer el sistema de gobernanza.

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	01/11/2020	Creación de la matriz de partes interesadas.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 01/11/2020	Fecha: 25/11/2020	Fecha: 25/11/2020

Anexo 5: Caracterización del proceso gestión de inicio.

 <p>Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE INICIO		
Código: SGC-CA-OGI-006	Versión: 01	Fecha de emisión: 25/11/2020

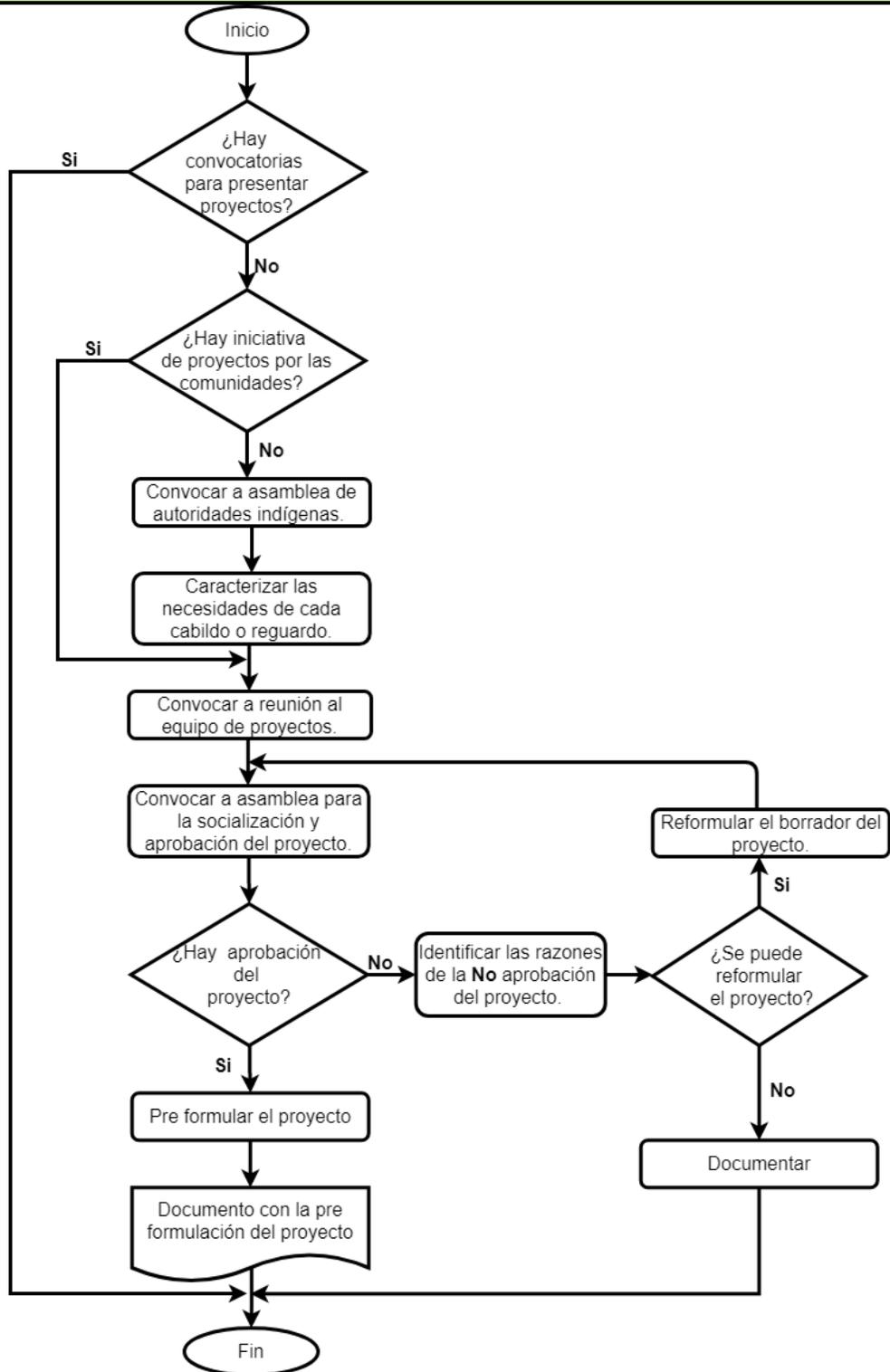
TIPO DE PROCESO		
Estratégico	<input type="checkbox"/>	Operacional
	<input checked="" type="checkbox"/>	
Apoyo	<input type="checkbox"/>	
Proceso	Gestión de inicio.	
Objetivo	Identificar las necesidades de las comunidades indígenas del Pueblo Awá con el fin de formular el proyecto para presentar a las diferentes entidades públicas o privadas correspondientes.	
Alcance	Este proceso inicia desde las asambleas de identificación de necesidades de las comunidades indígenas del pueblo Awá hasta la aprobación de la formulación del proyecto por las autoridades indígenas.	
Responsable	Equipo de proyectos.	

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO		
Actividad	Descripción	Responsable
Convocar a asamblea de	La ACIPAP planea y convoca a asamblea a las autoridades indígenas con el fin de escuchar las	Presidente ACIPAP.

<p>autoridades indígenas.</p>	<p>necesidades de cada comunidad, las cuales ya han sido previamente dadas a conocer a partir de las reuniones que se lleva a cabo en cada uno de los cabildos y resguardos.</p>	
<p>Caracterizar las necesidades de cada cabildo o resguardo.</p>	<p>Después de tener el listado de las necesidades de las comunidades, se realiza una caracterización, identificando.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Área de la necesidad (Economía y producción, cultura, territorio, derechos humanos, niñez y juventud, mujer y familia, salud, educación y Gran familia Awá. 2. Tipo de necesidad. 3. Prioridad de la necesidad (Media, baja o alta) 4. Número de posibles personas beneficiadas. 5. Beneficiarios directos e indirectos. 	<p>Presidente ACIPAP. Equipo de proyectos.</p>
<p>Convocar a reunión al equipo de proyectos.</p>	<p>Una vez caracterizada las necesidades, se convoca a reunión al equipo de proyectos con el fin de dar prioridad a las necesidades. Se asigna a las personas que se encargaran de formular del proyecto, posteriormente se realiza la pre formulación del mismo.</p>	<p>Presidente ACIPAP. Equipo del proyecto.</p>
<p>Convocar a asamblea para la socialización y aprobación del proyecto.</p>	<p>Se convoca a las autoridades indígenas para presentarles la pre formulación del proyecto y de esta manera poner en votación la aprobación o desaprobación para formulación del proyecto.</p>	<p>Presidente ACIPAP. Personal encargado de dirigir el proyecto.</p>

Convocar a asamblea al equipo de proyectos.	Convocar a reunión al equipo encargado de dirigir el proyecto para realizar la planeación.	Presidente ACIPAP. Personal encargado de dirigir el proyecto.
Pre formular el proyecto.	Pre formular el proyecto y enviar a la entidad pública o privada correspondiente.	Personal encargado de dirigir el proyecto.
Identificar las razones de la No aprobación del proyecto.	Realizar una reunión extraordinaria para identificar el por qué las autoridades indígenas no aprobaron la pre formulación del proyecto.	Personal encargado de dirigir el proyecto.
Reformular el borrador del proyecto.	Una vez identificado las razones por las cuales no aprobaron la pre formulación del proyecto, se debe realizar la reformulación del mismo. Esto se hace hasta que este sea aceptado o hasta que sea descartado, una vez descartado se debe dejar documentado.	Personal encargado de dirigir el proyecto.

DIAGRAMA DE FLUJO



INDICADORES			
Nombre del indicador	Formula o dato	Frecuencia	Responsable
Necesidades del Pueblo Awá.	<i>Número de necesidades.</i>	Anual.	Equipo de proyectos.
Propuesta de proyectos.	<i>Número de proyectos propuestos.</i>	Anual.	Equipo de proyectos.
Proyectos aprobados.	$\frac{\text{Número de proyectos aprobados}}{\text{Número de proyectos propuestos.}}$	Anual.	Equipo de proyectos.
Proyectos rechazados por autoridades indígenas.	$\frac{\text{Número de proyectos rechazados por autoridades indígenas.}}{\text{Número de proyectos propuestos.}}$	Anual.	Equipo de proyectos.

RECURSOS		
Talento humano	Tecnológicos	Infraestructura y ambiente de trabajo.
Comunidades indígenas. Autoridades indígenas. Equipo de proyectos. Presidente ACIPAP.	Hardware y Software VideoBeam Computador Internet.	Oficinas dotadas. Espacios de socialización dotadas. Olla comunitaria.

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	07/11/2020	Creación de la caracterización del proceso gestión de inicio.

Control del documento

Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 07/11/2020	Fecha: 25/11/2020	Fecha: 25/11/2020



Anexo 6: Requisitos de las comunidades

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
REQUISITOS DE LAS COMUNIDADES		
Código: SGC-RE-EPE-007	Versión: 01	Fecha de emisión: 25/01/2021

Proceso operativos	Requisitos
Gestión de inicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los beneficiados del proyecto debe ser una o más comunidades del Pueblo Awá. 2. Las autoridades indígenas son las que avalan la propuesta del proyecto. 3. La formulación del proyecto debe ser clara y real.
Gestión del diseño.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El proyecto debe socializarse con las autoridades indígenas y con las comunidades. 2. Las personas a contratar por parte de la ACIPAP para participar en el proyecto deben ser del Pueblo Awá. Dado el caso de que no haya el perfil en el Pueblo Awa se puede contratar una persona externa pero con previa autorización de las autoridades indígenas y con conocimientos de procesos indígenas.
Gestión de la ejecución.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debe llevarse un registro fotográfico y escrito de lo realizado. 2. Debe realizarse asambleas para dar informe de la evolución del proyecto.

Gestión de entrega y cierre.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El proyecto debe estar 100% funcional o completado. 2. Cumplir con el tiempo estipulado. 3. Realizar una asamblea de rendición de cuentas de todo el proyecto.
------------------------------	---

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	12/12/2020	Creación de los requisitos de las comunidades.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 12/12/2020	Fecha: 25/01/2021	Fecha: 25/01/2021

Anexo 7: Encuesta de satisfacción

		
Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.		
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		
Código: SGC-EN-OGC-008	Versión: 01	Fecha de emisión: 25/01/2021

Desde planeación estratégica y gestión de proyectos, queremos conocer su percepción con el proyecto ejecutado en la comunidad, la información suministrada nos sirve como base para la mejora continua en la asociación. Te invitamos a diligenciar la siguiente encuesta de manera objetiva; agradecemos su diligenciamiento y compromiso con la organización.

Fecha: _____

Nombre del proyecto: _____

Comunidad (es) beneficiada (s): _____

1. ¿El proyecto inicialmente fue socializado con la(s) comunidad(es)?
 - a. Sí.
 - b. No.

2. ¿Se realizaron informes o reuniones a la(s) comunidad(es) sobre el avance del proyecto?
 - a. Sí.
 - b. No.

3. ¿Se realizó una entrega oficial del proyecto?
 - a. Sí.
 - b. No.

- 
4. ¿Cómo calificarías tu experiencia con el proyecto?
 - a. Muy buena.
 - b. Buena.
 - c. Regular.
 - d. Mala.
 - e. Muy mala.

 5. ¿En el proyecto se contrató personal del pueblo Awá?
 - a. Sí.
 - b. No.

 6. ¿El proyecto se ejecutó en los tiempos estipulados?
 - a. Sí.
 - b. No.

 7. ¿El proyecto quedó 100% funcional o ejecutado?
 - a. Sí.
 - b. No.

 8. ¿El proyecto cumplió con los objetivos planteados inicialmente?
 - a. 100%
 - b. 75%
 - c. 50%
 - d. 25%
 - e. 0%

 9. ¿El proyecto beneficia directamente a la comunidad (es)?
 - a. Sí.
 - b. No.

¿Por qué? _____

10. ¿Cómo fue la comunicación desde el inicio hasta el final del proyecto?
 - a. Muy buena.

- b. Buena.
- c. Regular.
- d. Mala.
- e. Muy mala.

11. ¿Cuáles consideras que son los aspectos a mejorar para los próximos proyectos?

12. ¿Cuáles son los aspectos que destacas de la ejecución del proyecto?

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	14/12/2020	Creación de la encuesta de satisfacción.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 14/12/2020	Fecha: 25/01/2021	Fecha: 25/01/2021

Anexo 8: Formato de perfil de puesto

 <p>Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
FORMATO DE PERFIL DE PUESTO		
Código: SGC-FO-AGO-010	Versión: 01	Fecha de emisión: 25/01/2021

Identificación del puesto	
Título de puesto	Secretaria
Jefe inmediato	Presidente ACIPAP
Grupo de trabajo	Presidente y tesorero
Ubicación	Dirección carrera 8 - N° 10- 60 Barrio la Floresta
Horario de trabajo	8:00am -12:00m y 1:00p.m – 5:00p.m
Asignación salarial	\$1.500.000.pesos
Tipo de contrato	Prestación se servicio
Experiencia	Mínimo 1 año
Edad	18 a 45 años
Sexo	Masculino o femenino

Objetivo general del puesto
Brindar apoyo en las tareas ejecutivas, administrativas y operacionales para lograr el óptimo funcionamiento y rendimiento de la asociación.

Requisitos mínimos	
Formación académica	Primaria <input checked="" type="checkbox"/>
	Secundaria <input checked="" type="checkbox"/>
	Técnico <input checked="" type="checkbox"/>
	Tecnólogo <input type="checkbox"/>
	Pregrado <input type="checkbox"/>

	Postgrado	
Técnicos o funcionales	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios secretariales con computación terminados. • Conocimientos para el manejo de computadora. • Habilidades en procesar textos, hoja electrónica, manejo de internet, ortografía, redacción y buenas relaciones humanas 	

Funciones y responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Contestar llamadas telefónicas proactivamente brindando información oportuna. • Atención a los requerimientos, dudas e inquietudes de las comunidades, dando así solución a sus necesidades u orientándolos sobre los pasos a seguir. • Recibir, enviar y clasificar correspondencia llevando un orden y control de la misma. • Distribuir documentos en el centro de trabajo. • Llenar formatos administrativos (física o digital): formas únicas, recibos, adquisiciones, órdenes de compra, etc. • Manejar agenda de los eventos en la organización o de su respectivo jefe inmediato. • Comunicar los eventos que se realizará en la asociación, por ejemplo a través de carteleras. • Llevar control de los materiales de oficina, prever necesidades y hacer la solicitud correspondiente. • Operar eficientemente los programas de computadora que le sean proporcionados para las labores de apoyo administrativo y académico. • Uso y manejo de redes de informática para el desempeño de sus labores. • Planear diariamente su trabajo, realizando control sobre el mismo. • Llenar solicitudes. • Dar respuesta a los derechos de petición • Llevar los consecutivos de los recibidos. • Llevar información sobre los censos poblacionales. • Realizar las actas. 	

Competencias - Informáticas			
	Bajo	Medio	Alto

Excel		x	
Word		X	
PowerPoint		x	

Competencias - Idiomas			
	Bajo	Medio	Alto
Lengua nativa	X		
Inglés	X		

Características y habilidades			
	Bajo	Medio	Alto
Adaptación			X
Análisis			X
Aprendizajes			X
Autocontrol			X
Iniciativa			X
Liderazgo		X	
Orientación al servicio			X
Voluntad			X
Sociable		X	
Trabajar bajo presión		X	
Trabajar en equipo		X	
Responsabilidad			X
Habilidad para relacionarse			X

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	18/12/2020	Creación del formato perfil de puestos.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 18/12/2020	Fecha: 25/01/2021	Fecha: 25/01/2021

Anexo 9: Matriz de medición de objetivos de la calidad



**Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo
ACIPAP INKAL AWA – ORITO.**

MATRIZ DE MEDICIÓN DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Código: SGC-MT-EPE-012

Versión: 01

Fecha de emisión:25/01/2021

Objetivos	Indicador	Método de medición	Frecuencia	Actual	Meta
Aumentar el número de proyectos formulados a entidades públicas y privadas en un 10% cada año.	Proyectos formulados.	<i>Cantidad de proyectos formulados.</i>	Anual	5 proyectos formulados a entidades públicas y privadas en el año 2020.	6 proyectos formulados a entidades públicas y privadas para el 2021.
Obtener cada año mayor aprobación de proyectos por parte de entidades públicas y privadas.	Proyectos aprobados.	<i>Cantidad de proyectos aprobados</i> <i>Cantidad de proyectos formulados.</i>	Anual	El 100% de los proyectos formulados, fueron aprobados en 2020.	Que el 100% de los proyectos formulados sean aprobados en 2021
Aplicar y pasar en un 80% cada año a las convocatorias de	Proyectos aprobados por convocatoria.		Anual	El 80% de los proyectos presentados por	Que el 100% de los proyectos presentados por

presentación de proyectos de las entidades públicas y privadas.		<i>Cantidad de proyectos aprobados por convocatoria</i> <i>Cantidad de proyectos presentados por convocatoria</i>		convocatoria, fueron aprobados en el año 2020.	convocatoria sean aprobados para el 2021.
Cubrir en un 15 y 20% las necesidades anuales de las comunidades indígenas.	Necesidades de las comunidades indígenas.	<i>Cantidad de necesidades solucionadas</i> <i>Cantidad de necesidades</i>	Anual	El 10% de las necesidades de las comunidades indígenas obtuvieron una solución en el año 2020.	Que el 15 y 20% de las necesidades de las comunidades indígenas obtengan una solución en el año 2021.
Motivar al personal de la asociación y comunidades indígenas con el fin de alcanzar un alto nivel de participación con el Sistema de Gestión de Calidad.	Eventos o quejas relacionados con el personal.	<i>Cantidad de eventos o quejas asociados al personal de la asociación.</i>	Anual	En el año 2020 se presentó 10 eventos o quejas por parte del personal de la asociación y 30 por comunidades indígenas.	Se espera que para el 2021 se disminuya a 5 las quejas por parte del personal y a 15 por comunidades indígenas.
			Anual		

Asegurar que cada proyecto quede 100% ejecutado en el tiempo pactado.	Proyectos 100% funcionales.	$\frac{\text{Cantidad de proyectos 100\% funcionales}}{\text{Cantidad de proyectos ejecutados}}$		El 100% de los proyectos fueron 100% ejecutados en el año 2020.	Que el 100% de los proyectos sean 100% ejecutados en el año 2021.
Cumplir con el 100% de los requisitos de la NTC ISO: 9001 al cabo de 3 años.	Requisitos del SGC	$\frac{\text{Cantidad de requisitos en cumplimiento del SGC}}{\text{Requisitos del SGC}}$		En el 2020 la organización cumplió con el 15,16% de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	Para el 2022 se espera que la organización cumpla con el 100% de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	22/12/2020	Creación de la matriz de medición de objetivos de la calidad.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 22/12/2020	Fecha: 25/01/2021	Fecha: 25/01/2021

Anexo 10: Procedimiento para la gestión de cambio.

	Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.	
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIO		
Código: SGC-PR-EPE-013	Versión: 01	Fecha de emisión: 25/01/2021
<p>1. Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar de manera planificada los cambios que puedan tener impacto en el Sistema de Gestión de Calidad.</p>		
<p>2. Alcance: Aplica para todos los cambios que se realicen en la Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO y que pueda afectar el Sistema de Gestión de Calidad.</p>		
<p>3. Términos y definiciones: a continuación se describen algunas definiciones que se deben tener en cuenta para este procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Cambio: hace referencia a cualquier adición, eliminación, modificación de forma temporal o definitiva realizada en un proceso, subproceso o documento existente.• Gestión de cambios: implica modificar procesos, subprocesos, funciones del personal, tecnología, requisitos de las partes interesadas y requisitos legales.• Control de cambios: proceso mediante el cual se garantiza que los cambios son identificados, planeados, documentados, validados, aprobados, verificados y trazables (Invima)• SGC: es una sigla para hacer referencia al Sistema de Gestión de Calidad, la cual es una herramienta que ayuda a las organizaciones a que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr mantener la satisfacción de sus clientes.		
<p>4. Responsables: son responsables de velar por el cumplimiento de este procedimiento, el presidente de ACIPAP y el equipo de calidad.</p>		

5. Políticas o lineamientos generales: la asociación debe documentar todos los cambios que pueda afectar el SGC ISO 9001:2015 como:

- Cambios en el direccionamiento estratégico.
- Cambios en los requisitos de las partes interesadas.
- Cambios en el alcance del SGC.
- Cambios en los procesos de la asociación.
- Cambios en las comunicaciones.
- Cambios en la política y objetivos de calidad.
- Cambios en los proyectos.
- Cambios en la estructura organizacional.
- Cambios en los roles y responsabilidades.
- Cambios en los riesgos, oportunidades y peligros.
- Cambios por incorporación de nuevos servicios.
- Cambios por incorporación de nueva tecnología.
- Cambios normativos o contractuales.
- Sobre el control de cambios, en cada documento debe haber una tabla con 3 columnas y el número de filas que sea necesario, la primera columna tendrá el número de versión, la segunda la fecha y la última la descripción del cambio.

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
Inicia desde la 001	(DD/MM/AA)	(descripción breve del cambio)

6. Procedimiento: En la siguiente tabla se muestra el proceso para realizar un cambio en algún documento que tenga relación con SGC.

Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Salidas
Identificación del cambio.	Identificar los cambios que tiene incidencia en el SGC. Después se debe	Líder de proceso.	Matriz de planificación de cambio.

	revisar la factibilidad, evaluar los riesgos y viabilidad.		
Solicitud de cambio.	Una vez identificado el cambio se debe documentar.	Líder de proceso.	Matriz de planificación de cambio.
Planificación del cambio.	Aceptado el cambio, se identificará las modificaciones que este incluye, sus posibles consecuencias, además de identificar quienes son los responsables para las respectivas actividades que este implica.	Líder de proceso.	Matriz de planificación de cambio.
Implementar el cambio.	Se realiza la implementación del cambio, cada persona se hará cargo de la responsabilidad asignada. Luego se debe capacitar al personal en el nuevo cambio implementado.	Líder de proceso.	Matriz de planificación de cambio.
Evaluar el cumplimiento.	Se debe evaluar el cambio, es decir, hacer una revisión y ver si este cumplió con los objetivos establecidos, dado el caso de que se encuentre una interferencia o falla se debe plantear una mejora al cambio.	Líder de proceso.	Formatos de evaluación.
Divulgar el cambio.	Se debe comunicar el cambio a todas las áreas de la organización que puedan estar afectadas de forma directa o indirecta, esta divulgación puede ser física y/o digital	Líder de proceso.	Actas de reunión.

Seguimiento del cambio.	Se debe realizar un seguimiento y evaluación al cambio.	Líder de proceso.	Matriz de planificación de cambio.
-------------------------	---	-------------------	------------------------------------

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	28/12/2020	Creación del procedimiento para la gestión de cambio.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 28/12/2020	Fecha: 25/01/2021	Fecha: 25/01/2021

Anexo 11: Matriz de planificación de cambios

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
FORMATO PARA LA PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO		
Código: SGC-FO-EPE-014	Versión: 01	Fecha de emisión: 25/01/2021

Proceso	(Escribir el nombre del proceso donde habrá el cambio, ej. gestión de inicio, gestión contractual...)
Responsable	(Nombre de la persona responsable del cambio)
Fecha	(Fecha en que se requiere el cambio)
Cambio	(Describir brevemente cual es el cambio a realizar)
Propósito del cambio	(Describir brevemente y de forma clara el propósito del cambio)
Objetivo de calidad asociado	(Escribir a cuál de los 7 objetivos de calidad está asociado el cambio)
Consecuencias del cambio	(Describir brevemente y de forma clara las consecuencias del cambio)
Procesos que intervienen	(Escribir los procesos que intervienen en el cambio o que pueden verse afectados positivamente o negativamente)
Actividades a realizar	(Describir brevemente las actividades que se deben realizar para que se ejecute el cambio)

Soporte	(Agregar las evidencias que soportan el cambio, imágenes, archivos, formatos, entre otras)
Recursos	(Escribir los recursos físicos, tecnológicos, financieros, humanos que se necesitan para ejecutar el cambio)
Seguimiento	(Describir brevemente el seguimiento que se le realizara al cambio)
Observaciones	(Destaque las observaciones que considere necesarias)

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	07/01/2021	Creación del formato para la planificación del cambio.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 07/01/2021	Fecha: 25/01/2021	Fecha: 25/01/2021

Anexo 12: Ficha técnica de infraestructura

 <p>Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
FICHA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA		
Código: SGC-FI-EPE-015	Versión: 01	Fecha de emisión: 05/02/2021

1. Datos generales			
Tipo de construcción	Residencial		Industrial
	Comercial		De obras publicas
	Terciario		Otro
2. Localización geográfica			
País			
Departamento			
Municipio			
Dirección			
Zona	Urbana		Rural
Lugares de referencia			
3. Datos del terreno			
Terreno propio	Si		No
Nombre del propietario			
Matricula inmobiliaria			
Ficha catastral			
Área del terreno			
Área construida			
Área por construir			
Inscrito en servicios públicos	Si		No

En qué servicios públicos	Electricidad		Gestión de residuos	
	Alcantarillado		Gas domiciliario	
	Abastecimiento de agua		Otro: _____	
Tipo de topografía	Llano		Ondulado	
	Fuertemente ondulado		Colinado	
	Fuertemente socavado		Montañoso	
Vulnerabilidad	Taludes		Deslizamiento	
	Vertimientos		Movimiento en masa	
	Otro:			
4. Información del suelo				
Clasificación del suelo	Arcilloso		Arenoso	
	Areno arcilloso		Areno limoso	
	Grava		Arcilla alta platicida	
	Otro:			
Profundidad de nivel freático				
Tipo de suelo	A		B	
	C		D	
	E		F	
Acceso al terreno	Trocha		Afirmado	
	Asfaltado		Hormigón	
	Otro:			
Capacidad portante del suelo				
Coeficiente activo del suelo				
Coeficiente pasivo del suelo				
5. Estado de los servicios				
Servicios	¿Hay este servicio?		¿Funciona?	
	Si	No	Si	No

Energía eléctrica				
Agua				
Desagüe				
Aguas residuales				
6. Distribución del área construida				
Descripción	Si	No	Cantidad	Estado
Salas				
Comedores				
Oficinas				
Habitaciones				
Baños				
Duchas				
Orinales				
Audiovisuales				
Sala de juntas				
Lavaderos				
Cocina				
Biblioteca				
Área de descanso				
Área de recreación				
Piscina				
Parqueadero				
Gimnasio				
Otro:				
7. Características y estado de la construcción				
Información de los pisos				
Piso	Ejecutor de la obra	Ambientes		

		N°	Tipo	Antigüedad construcción	Área construida
1					
2					
3					
4					

Estado de la edificación					*Material predominante					
Piso	No afectado	Fisuras	Grietas	Asentamiento	1	2	3	4	5	6
1										
2										
3										
4										

*Material predominante		*Material predominante	
1.Cimiento	a) Concreto b) Piedra	4.Vigas	a) Concreto b) Metálica c) Madera
2.Muros	a) Ladrillo b) Adobe c) Metálico d) Prefabricado e) Quincha	5.Techo	a) Aligerado b) Teja c) Zinc d) Zinc arquitectónico. e) PVC
3.Columnas	a) Concreto c) Madera	6.Piso	a) Concreto b) Madera c) Tierra

8.Observaciones por edificaciones

8.Observaciones por edificaciones						
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

9.Historial de infraestructura

Decisión - descripción						
N°	Tipo	Demolición	Mantenimiento	Rehabilitación	Reforzar estructuras	Sustitución

10.Plano horizontal

--

11.Descripción de los daños que ha presentado la estructura en los últimos 10 años

--

Control de cambios

Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	18/01/2021	Creación de la ficha técnica de infraestructura.

Control del documento

Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 18/01/2021	Fecha: 05/02/2021	Fecha: 05/02/2021

Anexo 13: Formato, hoja de vida de equipos

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
FORMATO – HOJA DE VIDA DE EQUIPOS		
Código: SGC-FO-EPE-016	Versión: 01	Fecha de emisión: 05/02/2021

Información general del equipo	
Nombre del equipo	
Imagen	
Ubicación	
Referencia (marca, serie)	
Fecha de recepción	
Fecha de inicio servicio	

Información general del proveedor	
Fabricante	
Lugar de origen	
Nombre de proveedor y Dirección:	
Datos de contacto E-mail, teléfono:	
Posee manual de uso	
Factura	

Componentes o Accesorios			
Marca	Modelo	Serie	Inventario

--	--	--	--

Documentación de soporte			
---------------------------------	--	--	--

Nombre	Idioma	Cantidad	Lugar

Condiciones de instalación			
-----------------------------------	--	--	--

--

Condiciones ambientales y de funcionamiento			
--	--	--	--

Ítem	Aplica		Rango
	Si	No	
Temperatura de trabajo (Grados centígrados)			
Humedad de trabajo			
Voltaje (Voltios)			
Corriente (Amperios)			

Condiciones metroológicas				
----------------------------------	--	--	--	--

Ítem	Aplica		Medidas	Unidades
	Si	No		
Exactitud				
Precisión				
Escala de medición				
Rango de medición				
Rango de uso				
Otra ¿Cuál?				

Mantenimiento aplicable				
--------------------------------	--	--	--	--

Ítem	Aplica		Periodicidad sugerida
	Si	No	
Mantenimiento preventivo			
Verificación externa			
Verificación interna			
Calibración			
Calificación			

Proveedores de mantenimiento	
Proveedor 1	
Nombre	
Empresa	
Dirección	
Celular	
Correo electrónico	
Proveedor 2	
Nombre	
Empresa	
Dirección	
Celular	
Correo electrónico	
Proveedor 3	
Nombre	
Empresa	
Dirección	
Celular	
Correo electrónico	

Historial de mantenimiento del equipo												
Fecha	Mantenimiento				Duración	Realizada por	Resultado				Observaciones	Firma de responsable
	Preventivo	Correctivo	Calibración	Otro			Ajuste	Reparación	Puesta en servicio	Fuera de servicio		

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	24/01/2021	Creación del formato hoja de vida de equipos.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 24/01/2021	Fecha: 05/02/2021	Fecha: 05/02/2021

Anexo 14: Encuesta del clima laboral

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
ENCUESTA DE CLIMA LABORAL		
Código: SGC-EN-AGT-017	Versión: 01	Fecha de emisión: 05/02/2021

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información sobre nuestro Clima Organizacional. Los resultados nos van a ayudar en la toma de decisiones y/o acciones en beneficio de todo el personal. A continuación encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

<p>1. En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nunca.b) A veces.c) Con cierta frecuencia.d) Casi siempre.e) Siempre.	<p>2. Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Muy mala.b) Mala.c) Regular.d) Buena.e) Muy buena.
<p>3. Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nunca.b) A veces.c) Con cierta frecuencia.d) Casi siempre.e) Siempre.	<p>5. Existe comunicación fluida entre mi Región y la sede central:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nunca.b) A veces.c) Con cierta frecuencia.d) Casi siempre.

<p>4. Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre. 	<p>e) Siempre.</p> <p>6. Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre.
<p>7. La relación entre compañeros de trabajo en la organización es:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Muy mala. b) Mala. c) Regular. d) Buena. e) Muy buena. 	<p>8. La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre.
<p>9. La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre. 	<p>10. En la organización las funciones están claramente definidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre.

<p>11. Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre. 	<p>12. El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la organización es:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Muy malo. b) Malo. c) Regular. d) Bueno. e) Muy bueno.
<p>13. Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre. 	<p>14. Mi jefe me respalda frente a sus superiores:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre.
<p>15. Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre. 	<p>16. Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre.
<p>17. Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. 	<p>18. Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca.

<ul style="list-style-type: none"> c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre. 	<ul style="list-style-type: none"> b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre.
<p>19. El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Muy mala. b) Mala. c) Regular. d) Buena. e) Muy buena. 	<p>20. Los jefes reconocen y valoran mi trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nunca. b) A veces. c) Con cierta frecuencia. d) Casi siempre. e) Siempre.
<p>21. Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Muy mala. b) Mala. c) Regular. d) Buena. e) Muy buena. 	<p>22. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Muy bajo. b) Bajo. c) Regular. d) Alto. e) Muy alto.
<p>23. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Muy bajo. b) Bajo. c) Regular. d) Alto. 	<p>24. ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Muy bajo. b) Bajo. c) Regular. d) Alto. e) Muy alto.

e) Muy alto.	
<p>25. Te agradeceremos nos hagas llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar nuestro ambiente de trabajo.</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	29/01/2021	Creación de la encuesta de clima laboral.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 29/01/2021	Fecha: 05/02/2021	Fecha: 05/02/2021

Anexo 15: Formato de seguimiento y medición de los proyectos

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
FORMATO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROYECTOS		
Código: SGC-FO-EPE-018	Versión: 01	Fecha de emisión: 05/02/2021

Información general del proyecto	
Nombre del proyecto	
Convenio con	
Lugar de ejecución	
Comunidades beneficiadas	
Número de personas participantes	
Fecha de inicio y terminación	
Tiempo de ejecución del proyecto en días	
Abreviaturas	<p>TEPD: Tiempo de ejecución del proyecto en días</p> <p>PTEEP: Porcentaje de tiempo estimado de ejecución del proceso.</p> <p>PTEEA: Porcentaje de tiempo estimado de ejecución de las actividades.</p> <p>DEEP: Días estimados de ejecución del proceso.</p> <p>DEEA: Días estimados de ejecución de las actividades.</p>

Gestión de inicio			$PTEEP = 10\%$ $DEEP = TEPD * PTEED: \text{_____ días}$		
Actividad	PTEEA	$DEEA = \frac{DEEA}{DEEP}$	Cumplimiento		Observación
			Si	No	

Gestión del diseño			<i>PTEEP = 10%</i> <i>DEEP = TEPD * PTEED: _____ días</i>		
Actividad	PTEEA	$DEEA = \frac{DEEA}{DEEP}$	Cumplimiento		Observación
			Si	No	

Gestión de la ejecución			<i>PTEEP = 10%</i> <i>DEEP = TEPD * PTEED: _____ días</i>		
Actividad	PTEEA	$DEEA = \frac{DEEA}{DEEP}$	Cumplimiento		Observación
			Si	No	

Gestión de entrega y cierre			<i>PTEEP = 10%</i> <i>DEEP = TEPD * PTEED: _____ días</i>		
Actividad	PTEEA	$DEEA = \frac{DEEA}{DEEP}$	Cumplimiento		Observación
			Si	No	

Control de cambios

Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	03/02/2021	Creación de formato de seguimiento y medición de los proyectos.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 03/02/2021	Fecha: 05/02/2021	Fecha: 05/02/2021

Anexo 16: Plan de selección, inducción y capacitación.

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
PLAN DE SELECCIÓN, INDUCCION Y CAPACTACIÓN		
Código: SGC-PL-AGO-019	Versión: 01	Fecha de emisión: 19/02/2021

<p>1. Objetivo: Establecer los lineamientos para la selección, inducción, capacitación y entrenamiento de las personas que ingresen a laborar en la asociación.</p>
<p>2. Alcance: Aplica para todas las personas que ingresan a laborar en la Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO y también para aquellas que deban laborar por fuera de las instalaciones de la asociación.</p>
<p>3. Teminos y definiciones</p> <ul style="list-style-type: none">• Selección: es un proceso, donde se selecciona a la persona que puede dar un valor agregado a la organización, evaluando sus habilidades, conocimientos, cualidades y experiencia.• Inducción: es un proceso, mediante el cual, se familiariza al nuevo trabajador, en temas relacionados con el direccionamiento estratégico, cultura, historia, políticas, riesgos, patrones de conducta, responsabilidades, entre otros.• Capacitación: Es el proceso de instruir, entrenar o formar a alguien para que adquiera, conocimientos y habilidades sobre temas de la organización, que posteriormente permitirá realizar acciones de una manera eficiente.
<p>4. Responsabilidades</p> <p>Presidente</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestionar de manera eficiente los recursos, físicos, tecnológicos, económicos y humanos para garantizar al nuevo trabajador condiciones seguras de trabajo.

Seleccionador

- Seleccionar de manera ética y profesional al personal requerido.
- Llevar a cabo una selección totalmente clara y transparente.
- Documentar todo el proceso de selección.

Capacitador:

- Tener claridad y dominio de los temas a tratar en la capacitación.
- Informar de todos los temas que son relevantes que el trabajador conozca antes de iniciar con sus funciones en la organización.
- Llevar un seguimiento, control y evaluación de la capacitación.
- Documentar todo el proceso de capacitación.

Trabajador

- Asistir a la inducciones y capacitaciones que organice la asociación y participar de forma proactiva.
- Realizar las actividades de forma eficiente y siempre cumpliendo con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

5.Descripción del proceso de selección

- Se crea los términos de referencia de acuerdo al perfil requerido y las actividades a desempeñar en determinado proyecto o propuesta aprobada por una entidad.
- Se realiza convocatoria cerrada a través de los gobernadores para que revisen en sus comunidades dicho perfil requerido, a fin de dar prioridad al pueblo Awá.
- Agotado el procedimiento, y no contar con los perfiles solicitados, se convoca por medio de las redes sociales u otros medios públicos.
- Se hace recepción de las hojas de vida en el tiempo o lapso definido, se realiza entrevista presencial con el apoyo de coordinación y directiva de Acipap. Cada tema se enfoca esencialmente en los conocimientos de enfoque diferencial y trabajo con pueblos indígenas.
- Se califica experiencia y entrevista, se dan a conocer los resultados mediante Acta de selección.
- Se procede a notificar a la persona, para que realice todos los trámites de legalización de la orden de servicios: firma contrato, afiliaciones a ARL, póliza de manejo si lo requiere.

6. Descripción del proceso de inducción.

- Se formaliza y se firma el contrato, además se realiza un recibimiento formal del nuevo integrante de la organización.
- Se da a conocer temas relacionados con: con el direccionamiento estratégico, cultura, historia, políticas, riesgos, patrones de conducta, responsabilidades, entre otros.
- Se hace una integración del equipo de trabajo.
- Se da a conocer la cosmovisión del pueblo Awá.

7. Descripción del proceso de capacitación.

Se programa capacitaciones ya sean generales, o por equipos de trabajo, éstas deben ser programadas y notificadas con un mes de anticipación. Los temas a tratar son los siguientes:

Capacitación	Frecuencia	Responsable
Subprograma de medicina preventiva y del trabajo.	Cada 6 meses.	Presidente ACIPAP
Subprograma de higiene y seguridad industrial	Cada 6 meses.	Presidente ACIPAP
Procedimientos de compras	Cada 6 meses.	Presidente ACIPAP
Sistema de Gestión de Calidad	Cada 6 meses.	Presidente ACIPAP

8. Evaluación

La evaluación se realizará a todos los trabajadores que terminaron la etapa de inducción y capacitación, esto con el fin de obtener información que permita determinar la efectividad de estos y dependiendo de los resultados establecer mejoras para las próximas inducciones y capacitaciones, y de esta manera seguir gestionado el Sistema de Gestión de Calidad.

9. Divulgación y comunicación.

El equipo del Sistema de Gestión de calidad es el encargado de dar a conocer el plan de selección, inducción y capacitación a partir de la fecha de creación, además, debe tener de forma visible la política de calidad y debe ser de fácil acceso toda la información relacionada con el SGC.

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	04/02/2021	Creación del plan de selección, inducción y capacitación.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 04/02/2021	Fecha: 19/02/2021	Fecha: 19/02/2021

Anexo 17: Plan de sensibilización y concientización sobre la importancia del SGC.

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
PLAN DE SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DEL SGC.		
Código: SGC-PL-EPE-020	Versión: 01	Fecha de emisión: 19/02/2021

<p>1. Objetivo: Establecer los lineamientos para la sensibilización y concientización sobre la importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la asociación.</p>
<p>2. Alcance: Aplica para todos los funcionarios de ACIPAP INKAL AWA – ORITO y para las 47 autoridades indígenas del pueblo Awá.</p>
<p>3. Teminos y definiciones</p> <ul style="list-style-type: none">• Sensibilización: La sensibilización tiene por objetivo la concienciación de las personas, para ello, se pueden realizar diversas acciones como: charlas, conferencias, exposiciones, talleres, formación de grupos, concursos, juegos, entre otras.• Concientización: es una acción que tiene relación con la toma de conciencia sobre una situación determinada, es hacer ver y conocer las consecuencias de las propias decisiones, es profundizar en el conocimiento de la realidad.• SGC: es una sigla para hacer referencia al Sistema de Gestión de Calidad, la cual es una herramienta que ayuda a las organizaciones a que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr mantener la satisfacción de sus clientes.
<p>4. Responsabilidades</p> <p>Equipo de planeación estratégica</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseñar y evaluar los requisitos del SGC ISO 9001:2015.• Dar a conocer a través de reuniones, juegos, conferencias a todos los funcionarios y autoridades indígenas el SGC que rige la asociación.

- Evaluar el nivel de cumplimiento y compromiso del personal y autoridades indígenas con el SGC.
- Mantener y mejorar el SGC en la organización.

Funcionarios y autoridades indígenas

- Asistir a las reuniones que programe la organización sobre el SGC.
- Demostrar compromiso, respeto y responsabilidad con el SGC.

5. Descripción del proceso de capacitación.

Se programa reuniones generales, capacitaciones, juegos, éstas deben ser programadas y notificadas al inicio de cada año. Los temas a tratar son los relacionados con el Sistema de Gestión, las secciones deben ser máximo de 2 horas, cada 15 días, hasta que se trate todos los temas que incluye el SGC (al finalizar todos los temas, vuelve y se retoma). A continuación se enlista los temas de cada reunión.

- Direccionamiento estratégico.
- Análisis interno y externo.
- Matriz de partes interesadas
- Alcance del SGC.
- Mapa de procesos.
- Caracterización del proceso Gestión jurídica.
- Caracterización del proceso Planeación estratégica.
- Caracterización del proceso Gestión de Proyectos.
- Caracterización del proceso Gestión de inicio.
- Caracterización del proceso Gestión del Diseño.
- Caracterización del proceso Gestión de la ejecución.
- Caracterización del proceso Gestión de la entrega y cierre.
- Caracterización del proceso gestión documental.
- Caracterización del proceso Gestión de compras.
- Caracterización del proceso Gestión financiera.
- Caracterización del proceso Gestión contractual.
- Caracterización del proceso Gestión de talento humano.
- Requisitos del cliente.

- Encuestas de satisfacción.
- Política de calidad.
- Roles y responsabilidades de los puestos de trabajo.
- Objetivos de calidad y su respectiva medición.
- Programa de gestión de cambios.
- Hoja de vida de los equipos.
- Encuesta del clima laboral.
- Seguimiento y medición de los proyectos.
- Plan de selección, inducción y capacitación.
- Plan de sensibilización y concientización sobre el SGC.

6. Evaluación

La evaluación se realizará a todos los funcionarios y autoridades indígenas una vez terminada las sesiones. Además, de forma esporádica se puede seleccionar trabajadores para interrogarlos sobre algunos temas del SGC, los cuales deberán responder de la mejor manera, caso contrario, se deberá seguir fortaleciendo los temas en los que se encuentre debilidades.

7. Divulgación y comunicación.

El equipo del Sistema de Gestión de calidad es el encargado de dar a conocer las fechas de las secciones que se realizaran en el año, además de comunicar toda la información relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad.

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	06/02/2021	Creación del plan de sensibilización y concientización sobre la importancia del SGC.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA

Fecha: 06/02/2021	Fecha: 19/02/2021	Fecha: 19/02/2021
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------



Anexo 18: Matriz de comunicaciones

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
MATRIZ DE COMUNICACIONES.		
Código: SGC-MT-EPE-021	Versión: 01	Fecha de emisión: 19/02/2021

Nombre del proceso. (según el mapa de procesos)	Información a comunicar. ¿Qué?	Emisor de la comunicación. ¿Quién emite?	Receptor de la comunicación. ¿Quién recibe?	Medio para la comunicación. ¿Cómo?	Tiempo de la comunicación. ¿Cuándo?	Registro de la comunicación
	Conceptos.	Asesor jurídico interno.	Equipo de proyectos. Con quien se firma el proyecto.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere.	Documento de conceptos. Archivo de correo electrónico.
	Respuesta a	Asesor jurídico	Quien haya	Físico.	Una vez se	Documento de

Gestión jurídica.	peticiones.	interno.	emitido la petición.	Correo electrónico.	genere.	respuesta. Archivo de correo electrónico.
	Actas de posesión de gobernadores.	Asesor jurídico interno.	Gobernadores a posesionarse.	Físico. Correo electrónico.	Anual.	Documento de acta de posesión.
	Actas de posesión de presidente.	Asesor jurídico interno.	Presidente a posesionarse.	Físico. Correo electrónico.	Cada 4 años.	Documento de acta de posesión.
	Resoluciones.	Asesor jurídico interno. Presidente ACIPAP.	Pueblo Awá	Físico. Correo electrónico. Asambleas.	Una vez se genere.	Documento de resoluciones.
	Misión, visión, principios.	Líder de planeación estratégica.	Funcionarios de la ACIPAP.	Físico. Reunión.	Contratación de personal.	Actas de reunión.
	Cosmovisión del Pueblo Awá	Líder de planeación	Funcionarios de la ACIPAP.	Físico. Reunión.	Contratación de personal.	Actas de reunión.

Planeación estratégica		estratégica.					
	Reseña histórica del pueblo Awá.	Líder de planeación estratégica.	Pueblo Awá.	Integraciones	Indefinido.	Registro fotográficos. Actas.	
	Mapa de procesos.	Líder de planeación estratégica y calidad.	Todos los procesos.	Físico. Correo electrónico. Capacitaciones.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Plegables. Documento de mapa de procesos. Archivo de correo electrónico.	
	Política y objetivos de calidad.	Líder de planeación estratégica y calidad.	Partes interesadas.	Físico. Correo electrónico. Capacitaciones.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Plegables. Documento con política y objetivos de calidad. Archivo de correo electrónico.	
	Caracterización	Líder de	Todos los	Físico.	Una vez se	Documento de	

	de procesos.	planeación estratégica y calidad	procesos.	Capacitaciones.	genere, se solicite o haya cambios.	caracterización de procesos. Actas de capacitaciones.
	Alcance del SGC	Líder de planeación estratégica y calidad	Todos los procesos y partes interesadas.	Físico. Capacitaciones.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento del alcance del SGC. Actas de capacitaciones.
	Requisitos de la comunidad.	Líder de planeación estratégica y calidad	Todos los procesos.	Físico. Correo electrónico. Capacitaciones.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento de requisitos de comunidades. Actas de capacitaciones.
	Análisis DOFA	Líder de planeación estratégica y calidad	Funcionarios de la ACIPAP. Todos los procesos y partes interesadas.	Físico. Capacitaciones.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento de análisis DOFA. Actas de capacitaciones.

Gestión de proyectos.	Convenios vigentes con entidades públicas o privadas.	Líder de proyectos.	Áreas de la ACIPAP. Equipo de proyectos.	Físico. Correo electrónico. Asamblea.	Cuando estén vigentes.	Documento del convenio.
Gestión de inicio.	Convocatorias.	Líder de proyectos	Comunidades indígenas. Autoridades indígenas. Equipo de proyectos.	Físico. Correo electrónico. Asamblea.	Cuando estén vigentes.	Documento de convocatorias. Actas de asamblea. Archivo de correo electrónico.
	Propuesta de la comunidad	Comunidades indígenas. Líderes de proyectos.	La ACIPAP.	Físico.	Cuando estén vigentes	Documento de la propuesta de la comunidad.
	Requisitos para formular o aplicar el proyecto.	Entidad pública o privada. Líder de proyectos.	Áreas de la ACIPAP. Equipo de proyectos. Comunidades	Físico. Correo electrónico. Asamblea.	Una vez se genere.	Documento de requisitos físico y digital. Actas de asambleas.

			indígenas.			
	Aval de autoridades indígenas.	Autoridades indígenas. Líder de proyectos.	Equipo de proyectos.	Físico.	Una vez se genere.	Documento del aval firmado.
	Pre formulación del proyecto.	Equipo de proyectos.	Autoridades indígenas.	Físico. Correo electrónico. Asamblea.	Una vez se genere.	Documento de la pre formulación de proyectos.
	Respuesta de la pre formulación del proyecto por parte de la entidad.	Entidad pública o privada. Líder de proyectos.	Áreas de la ACIPAP. Equipo de proyectos. Autoridades indígenas.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere.	Documento de la respuesta de la entidad pública o privada.
	Socialización del proyecto.	Equipo de proyectos.	Comunidades indígenas.	Asamblea.	Una vez se genere.	Actas de la asamblea.
	Formulación del	Equipo de	Entidad pública o	Físico.	Indefinido	Documento con

	proyecto	proyectos.	privada.	Correo electrónico.		formulación del proyecto. Archivo de correo electrónico.
Gestión del diseño.	Aprobación del proyecto.	Entidad pública o privada. Líder de proyectos.	ACIPAP Comunidades indígenas.	Físico. Correo electrónico. Asamblea.	Una vez se genere.	Documento con aprobación de proyectos. Archivo de correo electrónico. Actas de asamblea.
Gestión de la ejecución.	Informes del avance del proyecto Seguimiento	Líder del proyecto. Equipo de proyectos.	ACIPAP Comunidades indígenas. Entidad pública o privada.	Físico Asamblea. Correo electrónico.	Una vez se genere.	Documento con informes del proyecto. Archivo de correo electrónico. Actas de asamblea.

Gestión de cierre y entrega.	Informa final del proyecto.	Líder del proyecto. Equipo de proyectos.	ACIPAP Comunidades indígenas. Entidad pública o privada.	Físico Asamblea. Correo electrónico.	Una vez se genere.	Documento con informes final. Archivo de correo electrónico. Actas de asamblea.
	Informe de funcionamiento del proyecto	Líder del proyecto. Equipo de proyectos.	ACIPAP Comunidades indígenas. Entidad pública o privada.	Físico Asamblea. Correo electrónico.	Una vez se genere.	Documento con informe de funcionamiento del proyecto. Archivo de correo electrónico. Actas de asamblea.
	Formatos para actas de reunión o asambleas.	Líder de gestión documental.	Todos los procesos.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento con formatos de actas de reunión o asambleas. Archivo de correo

Gestión documental.						electrónico.
	Formatos para caracterización de procesos.	Líder de gestión documental. Líder de planeación estratégica y calidad	Proceso de gestión de planeación estratégica.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento con formato para caracterización de procesos. Archivo de correo electrónico.
	Formatos para perfil de cargos y hojas de vida.	Líder de gestión documental. Líder de gestión contractual.	Procesos de gestión contractual y planeación estratégica.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento con formato perfil de cargos. Archivo de correo electrónico.
	Formatos para tutelas, demandas, denuncias...	Líder de gestión documental.	Todos los procesos.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento con formatos para tutela, demandas o denuncias. Archivo de correo

						electrónico.
Formatos mínimos para formular proyectos.	Líder de gestión documental. Líder de gestión de proyectos.	Todos los procesos.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento con formato mínimo para formular proyectos. Archivo de correo electrónico.	
Formatos de contratos.	Líder de gestión documental. Líder de gestión contractual.	Procesos de gestión contractual y planeación estratégica.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento con formato para contratos. Archivo de correo electrónico.	
Formato para informes parciales de proyectos.	Líder de gestión documental. Líder de gestión de proyectos.	Todos los procesos.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento con formato para informes parciales de proyectos. Archivo de correo	

						electrónico.
Gestión de compras.	Cotizaciones para compras.	Líder de compras. Comité de compras.	Todos los procesos. Presidente ACIPAP.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Cotizaciones. Archivo de correo electrónico.
	Política de compras.	Líder de compras.	Todos los procesos. Funcionarios ACIPAP.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento con política de compras. Archivo de correo electrónico.
	Plan y gestión del departamento de compras.	Líder de compras. Comité de compras.	Todos los procesos. Funcionarios ACIPAP.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento de plan y gestión de compras. Archivo de correo electrónico.
	Procedimientos y procesos para la	Líder de compras. Comité de	Todos los procesos.	Físico. Correo	Una vez se genere, se	Documento de procedimientos

	compra de suministros.	compras.		electrónico.	solicite o haya cambios.	para compras. Archivo de correo electrónico.
Gestión financiera.	Acuerdo de aprobación de presupuesto para la ACIPAP de proyectos.	Líder de gestión financiera.	Entes de control. Autoridades indígenas. Área administrativa	Físico. Asambleas. Correo electrónico.	Anual.	Documento de aprobación de presupuesto. Actas de asambleas. Archivo de correo electrónico.
	Informes de ejecución presupuestal.	Líder de gestión financiera.	Entes de control. Autoridades indígenas. Área administrativa	Físico. Asambleas. Correo electrónico.	Trimestral.	Documento de ejecución presupuestal. Actas de asambleas. Archivo de correo electrónico.
	Estados	Líder de gestión	Entes de control.	Físico.	Trimestral.	Documento de

	contables.	financiera.	Contaduría general de la nación. Autoridades indígenas. Área administrativa.	Asambleas. Correo electrónico.		estados contables. Actas de asambleas. Archivo de correo electrónico.
	Políticas contables	Líder de gestión financiera.	Todos los procesos.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento de políticas contables. Archivo de correo electrónico.
	Aprobar y publicar contratos.	Líder de gestión contractual.	Presidente ACIPAP. Contratista.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere o se solicite.	Documento de contrato. Archivo de correo electrónico.
	Garantías de los contratos.	Líder de gestión contractual.	Presidente ACIPAP.	Físico. Correo	Una vez se genere o se	Documento de garantía de

Gestión contractual			Contratista	electrónico.	solicite.	contratos. Archivo de correo electrónico.
	Modificar y aprobar contratos.	Líder de gestión contractual.	Presidente ACIPAP. Contratista	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento de contrato modificado. Archivo de correo electrónico.
	Seguimiento a la ejecución contractual.	Líder de gestión contractual.	Presidente ACIPAP. Contratista.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere o se solicite.	Documento de seguimiento contractual. Archivo de correo electrónico.
	Actividades de salud y bienestar.	Líder de talento humano.	Funcionarios ACIPAP.	Físico. Correo electrónico.	Trimestral.	Documento de actividades. Archivo de correo electrónico.

Gestión de talento humano.	Reglamento interno.	Líder de talento humano.	Funcionarios ACIPAP.	Físico. Asamblea.	Semestral	Documento de reglamento interno. Acta de asamblea.
	Convocatorias vigentes de educación superior.	Líder de talento humano.	Pueblo Awá	Físico. Asamblea.	Una vez se genere.	Convocatoria. Acta de asamblea.
	Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Líder de talento humano y coordinador de seguridad y salud en el trabajo.	Funcionarios ACIPAP. Entidades públicas o privadas.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento del programa de SST. Archivo de correo electrónico.
	Programas de Gestión Ambiental.	Líder de talento humano y coordinador de Gestión Ambiental.	Funcionarios ACIPAP. Entidades públicas o privadas.	Físico. Correo electrónico.	Una vez se genere, se solicite o haya cambios.	Documento de gestión ambiental. Archivo de correo

						electrónico.
--	--	--	--	--	--	--------------

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	10/02/2021	Creación de la matriz de comunicaciones.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 10/02/2021	Fecha: 19/02/2021	Fecha: 19/02/2021

Anexo 19: Procedimiento para el manejo de información documentada.

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
Código: SGC-PR-EPE-022	Versión: 01	Fecha de emisión: 19/02/2021

1. Objetivo: definir el proceso a seguir para la elaboración, revisión, aprobación, control, modificación o anulación de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), con el fin de garantizar el acceso, la preservación y distribución oportuna de la información.

2. Alcance: aplica para toda la información que deba documentarse referente al Sistema de Gestión de Calidad de la Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.

3. Términos y definiciones: aplican las definiciones dadas en la norma NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario en lo relacionado con conceptos relativos a la documentación. Además, de algunos términos que no se incluyen pero que deben ser definidos para el entendimiento del procedimiento del manejo de la información documentada.

- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **Especificación:** documento que establece requisitos.
- **Formato:** Es un documento preestablecido, impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o proceso.
- **Guía:** Documento donde se dan directrices generales sobre la ejecución de uno o varios procesos, procedimientos o actividades, o se dan instrucciones de uso de algún elemento.
- **Información:** datos que poseen significado.
- **Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y

mantener, y el medio que la contiene.

- **Manual de calidad:** documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Plan de calidad:** documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

4. Responsables: son responsables de velar por el cumplimiento de este procedimiento, el presidente de ACIPAP y el equipo de calidad.

5. Políticas o lineamientos generales

- Se considera información documentada la que la norma requiere como evidencia de cumplimiento y la que la organización considere necesaria para la implementación del SGC.
- Todos los funcionarios, autoridades, o colaboradores de la asociación que elaboren, revisen, aprueben, controlen, modifiquen o anulen un documento incluido en el SGC, deben registrarse a este procedimiento para el manejo de información documentada.
- Un documento es nuevo si no existe alguno con el mismo código de identificación.
- Todo documento antes de ser publicado, debe ser revisado, aprobado por el presidente de ACIPAP o por el equipo de calidad.
- Si se hace la actualización de un documento, se toma como nueva versión y el anterior es considerado anulado.
- La información documentada debe permanecer legible y fácilmente identificable.
- La información documentada debe estar disponible de forma física y digital.
- Sobre los encabezados de nuevos documentos o actualización de los mismos, estos deben incluir:

Logotipo de la organización: se ubicará en la esquina superior izquierda del documento

Nombre de la organización: se ubica al lado del logotipo y centrado. (Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO).

Título: nombre de identificación del documento.

Código: número de identificación del documento.

Versión: versión actual del documento

Fecha de emisión: fecha desde que el documento entra en vigencia.

		
Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.		
TITULO		
Código:	Versión	Fecha de emisión:

- Sobre la elaboración, revisión y aprobación, este está conformado por 4 filas y tres columnas, donde se detalla quien elaboró, revisó y aprobó, con sus respectivas firmas, cargos y fecha de realización del mismo.

Control del documento		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

- La codificación alfanumérica de los documentos se realizara de la siguiente manera:
 1. **Sigla del Sistema de Gestión de Calidad:** todo documento relacionado al Sistema de Gestión de Calidad iniciara con SGC.
 2. **Sigla Tipo de documento:** definir qué documento es, por ejemplo, procedimiento, manual, guía, matriz, formato, entre otros.
 3. **Sigla Tipo de proceso:** establecer el proceso al que pertenece el documento de acuerdo con el mapa de procesos de la asociación.
 4. **Consecutivo:** Hace referencia al número del documento creado, este va de forma ascendente, iniciando desde el 001 (primer documento que se crea o relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad). Cada vez que se haga una modificación se hace acreedor a un nuevo consecutivo.

Ejemplo:

SGC-PR-EPE-022

1-2-3-4

Sistema de gestión de calidad – procedimiento – planeación estratégica – consecutivo.

SIGLA	TIPO DE DOCUMENTO
FO	Formatos.
FI	Fichas
CA	Caracterización.
PR	Procedimientos.
MA	Manual.
PO	Políticas.
EN	Encuestas.
LC	Lista de chequeo.
MP	Mapa de procesos.
OB	Objetivos.
AL	Alcance
MT	Matriz
RE	Requisitos
PL	Planes

SIGLA	TIPO DE PROCESO
Estratégicos	
EGJ	Gestión jurídica.
EPE	Planeación estratégica.
EGP	Gestión de proyectos.
Operativos	
OGI	Gestión de inicio.
OGD	Gestión del diseño.
OGE	Gestión de la ejecución.
OGC	Gestión de entrega y cierre.
De apoyo	
AGD	Gestión documental.
AGC	Gestión de compras.
AGF	Gestión financiera.
AGO	Gestión contractual.
AGT	Gestión de talento humano.

6. Procedimiento:

Actividad	Descripción de actividades	Responsable	Registros
Identificar la necesidad de crear o modificar un documento.	Las partes interesadas pueden identificar la necesidad de creación o modificación de información documentada que tenga relación con el SG.	Partes interesadas.	Documento con la solicitud de la necesidad.
Evaluar la pertinencia de la solicitud.	Se debe evaluar la viabilidad o no de la creación o modificación de la información documentada	Equipo de calidad.	Documentos con evaluación y respuesta.

Elaborar o crear el documento.	Se realiza la creación o modificación de la solicitud realizada, cumpliendo con las directrices de este procedimiento.	Partes interesadas Equipo de calidad.	Documento de control de cambios. Borrador del documento.
Revisar y aprobar el documento.	Una vez realizada la propuesta, las personas que les corresponda deberán revisar y aprobar el documento, basados en que este nuevo documento este ajustado al SGC.	Equipo de calidad. Encargados de la revisión y aprobación.	Documento aprobado.
Asignar código y actualizar la versión.	La respectiva asignación de códigos y versiones de los nuevos documentos se debe hacer siguiendo lo indicado en el numeral 5, Políticas o lineamientos generales.	Equipo de calidad.	Listado maestro de documentos.
Difundir la información documentada.	Los documentos que son creados o modificados deben ser comunicados a todas partes interesadas pertinentes.	Equipo de calidad.	Evidencia medio físico o digital.
Conservar la información documentada.	La información documentada debe estar disponible de forma física y digital, en buenas condiciones con el fin de garantizar su conservación.	Equipo de calidad.	Documentación de forma física o digital.
Controlar los documentos obsoletos.	Los documentos que ya son considerados obsoletos y se deseen conservar, se debe	Equipo de calidad	Listado de documentos obsoletos.

	poner una marca de agua que diga DOCUMENTO OBSOLETO, esto con el fin de evitar cruce de información. Solo se puede conservar documentos obsoletos de forma digital.		
--	---	--	--

7.Documentos de referencia

- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	12/02/2021	Creación del procedimiento para el manejo de información documentada. .

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 12/02/2021	Fecha: 19/02/2021	Fecha: 19/02/2021

Anexo 20: Procedimiento para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

		
Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.		
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES		
Código: SGC-PR-EPE-023	Versión: 01	Fecha de emisión: 24/02/2021

<p>1. Objetivo: definir el proceso a seguir para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones expresadas por las partes interesada en relación con la prestación de todos los servicios de la Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>
<p>2. Alcance: este procedimiento inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones; y finaliza con una adecuada gestión de respuesta y archivo de las mismas.</p>
<p>3. Términos y definiciones: a continuación se describen algunas definiciones que se deben tener en cuenta para este procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Petición o derecho de petición: es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular, para obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.• Queja: es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por una parte interesada, con respecto a los servicios prestados por la asociación o por la conducta de un empleado de ACIPAP.

- **Reclamo:** Es una exigencia presentada por una parte interesada ante la ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o por la atención prestada por parte de un funcionario de ACIPAP.
- **Sugerencia:** propuesta que formula una parte interesada para el mejoramiento de los servicios de ACIPAP.
- **Felicitación:** es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción de una parte interesada con un funcionario de ACIPAP o con el proceso que genera el servicio.
- **PQRSF:** Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

4. Responsables: son responsables de velar por el cumplimiento de este procedimiento, el presidente de ACIPAP y el equipo de calidad.

5. Políticas o lineamientos generales

- El termino para contestar una petición o solicitud de información es de quince (15) días hábiles.
- El término para contestar una queja es de diez (10) días hábiles.
- El término para contestar un reclamo es de diez (10) días hábiles.
- El término para contestar una sugerencia es de treinta (30) días hábiles.
- Cuando no sea posible resolver dentro de dicho término las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se informará a la parte interesado los motivos de la demora, estableciendo así un nuevo plazo razonable para atender o responder.
- Las PQRSF podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica, personal, correo electrónico, escrito, fax o redes sociales.
- Toda queja o reclamo debe ser documentada oportunamente para dar una respuesta formal a la parte interesada para establecer el tratamiento y los planes de acción para evitar su recurrencia.
- **Codificación de PQRSF:** El responsable de calidad, asigna el código de acuerdo con el siguiente esquema: PQRSF-AA-MM-XXX.

PQRSF: petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación.

AA: dos últimos dígitos del año de recepción de PQRSF

MM: número indicador del mes de recepción de PQRSF

XXX: consecutivo de PQRSF

6. Procedimiento:

Actividad	Descripción de actividades	Responsable	Registros
Recepción y radicación del PQRSF.	Se recibe la PQRSF por cualquier medio habilitado. Una vez recibida la solicitud (forma física o digita) se debe diligenciar el formato Gestión de PQRSF y asignar el código según la codificación de PQRSF para generar la radicación y enviar al equipo encargado de dar respuesta.	Todos los funcionarios de ACIPAP.	PQRSF Formato de gestión de PQRSF.
Registro de las PQRSF.	Las personas responsables o encargadas registraran la PQRSF según corresponda para llevar un control con base a la codificación.	Equipo de calidad.	Formato de gestión de PQRSF.
Evaluación y direccionamiento de la PQRSF	El equipo de calidad deberá evaluar y estudiar las posibles causas de la PQRSF y proponer acciones preventivas o correctivas.	Equipo de calidad.	Acciones preventivas o correctivas para las PQRSF.
Envío de respuesta a la parte interesada.	El equipo de proyectos dará una respuesta a la parte interesada según el tiempo máximo estipulado de cada una; esta respuesta debe ser de forma escrita, breve, clara y dando respuesta a la necesidad de la	Equipo de calidad.	Respuesta de PQRSF.

	parte interesada.		
Documentación de PQRSF.	El archivo de la documentación de la PQRSF debe ser realizado por el equipo de calidad y el soporte documental deberá tener lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • PQRSF radicada. • Acciones preventivas y correctivas de la PQRSF. • Respuesta de PQRSF. • Recibido de la respuesta del PQRSF. 	Equipo de calidad.	Carpeta o archivo de PQRSF.
Consolidación de PQRSF.	Trimestralmente la organización deberá entregar un informe consolidado de la PQRSF de ese periodo a la junta directiva para poder tomar acciones que permitan la mejora continua de la organización.	Equipo de calidad.	Informe consolidado de PQRSF. Acta de la reunión.
Mejora continua	Se formulará planes de mejoramiento de acuerdo al análisis realizado con la junta directiva.	Equipo de calidad.	Planes de mejora continua para PQRSF.

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	24/02/2021	creación del procedimiento para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones

Control del documento		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Yeni Benavides Agudelo	Amilcar Chapuez	Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 24/02/2021	Fecha: 04/03/2021	Fecha: 04/03/2021



Anexo 21: Formato de gestión de PQRSF.

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
FORMATO DE GESTION DE PQRSF		
Código: SGC-FO-EPE-024	Versión: 01	Fecha de emisión: 24/02/2021
Datos iniciales		
Fecha de recepción:		
Ciudad:		
Servicio prestado:		
Asunto:	<ul style="list-style-type: none"> • Petición _____ • Queja _____ • Reclamo _____ • Solicitud _____ • Felicitación _____ 	
Datos de la parte interesada		
Nombre:		
Celular:		
Correo electrónico:		
Descripción de la PQRSF		
Datos del receptor		
Codificación del PQRSF:		
Persona que recibió el PQRSF:		
Fecha:		

Plan de acción generado	
Acción correctiva	
Acción preventiva	
Retroalimentación con el usuario. Si (___) No(___)	
Fecha: DD/MM/AAAA	
Responsable de la retroalimentación:	
Observaciones	

Desprendible para el usuario	
Codificación del PQRSF:	
Fecha de recepción PQRSF	
Servicio prestado	
Firma del receptor PQRSF	

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	25/02/2021	Creación del formato de gestión de PQRSF

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 25/02/2021	Fecha: 04/03/2021	Fecha: 04/03/2021

Anexo 22: Formato para la evaluación de proveedores.

 <p>Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
<p>FORMATO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</p>		
Código: SGC-FO-EPE-025	Versión: 01	Fecha de emisión: 24/02/2021

Datos generales	
Nombre o razón social del proveedor	
CC O Nit	
Lugar de la evaluación	
Fecha de la evaluación	
Contrato o convenio N°	

Ítem	Puntaje (entre)	Criterio	Descripción	Calificación
Cumplimiento y entrega	4,0 y 5,0	Excelente	El contrato se terminó antes de lo estipulado.	
	3,0 y 3,9	Bueno	El contrato se terminó en lo estipulado.	
	2,0 y 2,9	Regular	El contrato se entregó posterior a la fecha estipulada, pero no superior al 20% de la duración del mismo.	
	1,0 y 1,9	Pésimo	El contrato se entregó posterior a la fecha estipulada, pero superior al 21% de la duración del mismo.	
	0,0 y 0,9	No cumple	No se contrato	
Calidad y cumplimiento	4,0 y 5,0	Excelente	El contratista cumple y supera las expectativas de ACIPAP, además, mejora las especificaciones técnicas establecidas en el contrato para la puesta marcha del proyecto.	
	3,0 y 3,9	Bueno	El contratista cumple las expectativas de	

			ACIPAP y con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato para la puesta marcha del proyecto
	2,0 y 2,9	Regular	El contratista incumplió a uno o más requisitos y/o especificaciones técnicas, pero, estas fueron corregidas sin incurrir en afectaciones en el proyecto.
	1,0 y 1,9	Malo	El contratista incumplió a uno o más requisitos y/o especificaciones técnicas, pero, estas no fueron corregidas y no ocasionaron afectaciones en el proyecto.
	0,0 y 0,9	Pésimo	El contratista incumplió a uno o más requisitos y/o especificaciones técnicas, pero, estas no fueron corregidas y ocasionaron afectaciones graves en el proyecto, ocasionando así el incumplimiento del contrato y dando lugar a la aplicación de garantías.
Documentación y garantías	4,0 y 5,0	Excelente	El contratista mantiene actualizado su documentación y comunica a ACIPAP, además, crea las garantías para el buen cumplimiento del contrato antes del tiempo pactado.
	3,0 y 3,9	Bueno	El contratista actualiza su documentación y comunica a ACIPAP y/o crea las garantías para el buen cumplimiento del contrato en el tiempo pactado.
	2,0 y 2,9	Regular	El contratista no actualiza su documentación y no comunica a ACIPAP, pero crea las garantías para el buen cumplimiento del contrato en el tiempo pactado.
	1,0 y 1,9	Malo	El contratista actualiza su documentación y comunica a ACIPAP, pero no crea las garantías para el buen cumplimiento del contrato en el tiempo pactado.

	0,0 y 0,9	Pésimo	El contratista no actualiza los documentos relacionados con el contrato y se rehúsa a crear las garantías requeridas.	
Post servicio	4,0 y 5,0	Excelente	El contratista lleva control después del servicio prestado sobre la calidad, correcto funcionamiento y cumplimiento de especificaciones sin necesidad de que ACIPAP lo solicite.	
	3,0 y 3,9	Bueno	El contratista atiende a los llamados que se les solicite, después del servicio prestado sobre la calidad, correcto funcionamiento y cumplimiento de especificaciones.	
	2,0 y 2,9	Regular	El contratista atiende a más del 90% de los llamados que se les solicite, después del servicio prestado sobre la calidad, correcto funcionamiento y cumplimiento de especificaciones.	
	1,0 y 1,9	Malo	El contratista atiende entre un 50% y 89% de los llamados que se les solicite, después del servicio prestado sobre la calidad, correcto funcionamiento y cumplimiento de especificaciones.	
	0,0 y 0,9	Pésimo	El contratista atiende a menos del 49% a los llamados que se les solicite, después del servicio prestado sobre la calidad, correcto funcionamiento y cumplimiento de especificaciones.	
Precio	3,0 y 5,0	Excelente	El precio es justo, competitivo y beneficia a ambas partes.	
	0,0 y 2,9	Pésimo	El precio no es justo, no competitivo o beneficia solo al proveedor.	
Capacidad	4,0 y 5,0	Excelente	Las instalaciones, tecnología y personal para atender los requerimientos de ACIPAP superan las expectativas.	

3,0 y 3,9	Bueno	Las instalaciones, tecnología y personal para atender los requerimientos de ACIPAP son suficientes.	
2,0 y 2,9	Regular	Las instalaciones, tecnología y personal para atender los requerimientos de ACIPAP satisfacen en más de un 90% las necesidades.	
1,0 y 1,9	Malo	Las instalaciones, tecnología y personal para atender los requerimientos de ACIPAP satisfacen entre un 50 y 89% las necesidades.	
0,0 y 0,9	Pésimo	Las instalaciones, tecnología y personal para atender los requerimientos de ACIPAP no satisfacen las necesidades.	
Total			
Promedio			___/30 =

Criterios de calificación de proveedor	Puntaje	Resultado
	4,0 y 5,0	Proveedor excelente, recomendado y confiable.
	3,0 y 3,9	Buen proveedor.
	2,0 y 2,9	Proveedor condicionado.
	1,0 y 1,9	Proveedor poco recomendado y poco confiable.
	0,0 y 0,9	Mal proveedor.

Observaciones	Responsable de la evaluación
	_____ Firma

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	25/02/2021	Creación del formato de gestión de PQRSF

Control del documento		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Yeni Benavides Agudelo	Amilcar Chapuez	Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 25/02/2021	Fecha: 04/03/2021	Fecha: 04/03/2021



Anexo 23: Formato base de datos de proveedores.

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
FORMATO BASE DE DATOS DE PROVEEDORES		
Código: SGC-FO-EPE-026	Versión: 01	Fecha de emisión: 06/03/2021

Proveedor	Celular	Correo	Dirección	Productos	Marca

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	28/02/2021	Creación del formato base de datos de proveedores.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 28/02/2021	Fecha: 06/03/2021	Fecha: 06/03/2021

Anexo 24: Formato de orden de compra.

 <p>Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>				
<p>FORMATO DE ORDEN DE COMPRA</p>				
<p>Código: SGC-FO-EPE-027</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Fecha de emisión: 06/03/2021</p>		
<p>Orden de compra N°</p>				
<p>Fecha de la compra</p>				
<p>Responsable de la compra</p>				
Código	Descripción del producto	Cantidad	Precio unitario	Total
SUBTOTAL				
IVA (19%)				
TOTAL				
Observaciones:				

Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	28/02/2021	Creación del formato de orden de compra.

Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 28/02/2021	Fecha: 06/03/2021	Fecha: 06/03/2021

Anexo 25: Formato de recepción de productos.

 <p style="text-align: center;">Asociación de Cabildos Indígenas del Pueblo Awá Putumayo ACIPAP INKAL AWA – ORITO.</p>		
FORMATO DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS		
Código: SGC-FO-EPE-028	Versión: 01	Fecha de emisión: 10/03/2021
Orden de compra N°		
Fecha de ingreso (mercancía)		
Proveedor		
Producto		
Cantidad		
Fecha de fabricación		
Fecha de vencimiento		
Estado del producto (Marque con una x)	Rofo	
	Sucio	
	Mojado	
	Quebrado	
	Otro ¿cuál?	
Recibe		
Control de cambios		
Numero de versión	Fecha	Descripción del cambio
01	01/03/2021	Creación del formato de orden de compra.
Control del documento		
Elaborado por: Yeni Benavides Agudelo	Revisado por: Amilcar Chapuez	Aprobado por: Alfonso Maya
Firma:	Firma:	Firma:

Cargo: Practicante de Ingeniería Industrial	Cargo: Coordinador GFAB – ACIPAP INKAL AWA	Cargo: Presidente ACIPAP INKAL AWA
Fecha: 01/03/2021	Fecha: 10/03/2021	Fecha: 10/03/2021

