

EMPRESA: \_\_\_\_\_

NUMERO DE EMPLEADOS: \_\_\_\_\_

### SECCIÓN 1: SISTEMAS DE GESTIÓN

1. Conoce o tiene su empresa un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
2. Conoce o tiene su empresa un sistema de gestión ambiental basado en ISO 14001?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
3. Conoce o tiene su empresa un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en OHSAS 18001?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_

### SECCIÓN 2: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1. Ha planteado para su empresa una misión?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_ Si, pero no está escrita:\_\_\_\_
2. Ha planteado para su empresa una visión?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_ Si, pero no está escrita:\_\_\_\_
3. Ha planteado para su empresa objetivos?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_ Si, pero no están escritos:\_\_\_\_
4. Están definidas las responsabilidades dentro de cada cargo?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
5. Al momento de contratar a un empleado, tiene en cuenta los conocimientos específicos que este posee para el cargo que solicita?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
6. Cuenta su empresa con un organigrama?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
7. De las siguientes, seleccione con qué áreas cuenta su empresa:  
\_\_\_\_ Gerencia  
\_\_\_\_ Comercial (Departamento de mercadeo y ventas)  
\_\_\_\_ Producción  
\_\_\_\_ Servicios (Marque esta opción si su empresa consiste en prestación de servicios)  
\_\_\_\_ Gestión humana (Recursos humanos)  
\_\_\_\_ Financiera (Compras, puede estar integrado con comercial)  
\_\_\_\_ Mantenimiento

8. Sabe que es un mapa de procesos?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
9. Su empresa cuenta con un mapa de procesos?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
10. Conoce quiénes son sus competidores?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
11. Qué ventajas tienen ellos con respecto a usted?

---

---

---

---

### SECCIÓN 3: SISTEMA DE CALIDAD

1. Conoce y tiene identificados los requisitos que le solicitan:
  - Los clientes Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
  - La comunidad Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
  - Los proveedores Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
2. Existe alguna ley que regule su producto/servicio  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
3. Sabe cuáles son los parámetros que debe cumplir su producto/servicio para que sea aceptado por el cliente?  
Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
4. Se verifica los requisitos del producto y/o servicio antes de su venta Si:\_\_\_\_ No:\_\_\_\_
5. De los siguientes canales, cuales emplea para la comunicación con sus clientes:  
\_\_\_\_ Teléfono  
\_\_\_\_ Correo tradicional  
\_\_\_\_ Correo electrónico  
\_\_\_\_ Personalmente  
\_\_\_\_ Red social (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc)  
\_\_\_\_ Servicio de mensajes cortos (SMS, BB PIN, Whatsapp, Skype, etc)
6. Si su empresa elabora un producto:
  - Qué manejo le da a los productos rechazados durante la etapa de elaboración:  
\_\_\_\_ Se identifica como producto rechazado y se separa del resto  
\_\_\_\_ Se regresan al proceso para acondicionarlo  
\_\_\_\_ Se descarta (se bota)

\_\_\_ Otro Cual? \_\_\_\_\_

- Qué manejo le da a los productos rechazados/devueltos por el cliente:  
\_\_\_ Se identifica como producto rechazado y se separa del resto  
\_\_\_ Se regresan al proceso para acondicionarlo  
\_\_\_ Se descarta (se bota)  
\_\_\_ Otro Cual? \_\_\_\_\_

- Independiente del momento en que ocurra un rechazo/devolución, sabe identificar en donde se generó este inconveniente:  
\_\_\_ Problema con la materia prima  
\_\_\_ Problema con una o varias etapas del proceso  
\_\_\_ Problemas generados por mala manipulación después de la venta

7. Si su empresa presta un servicio:

- Qué manejo le da a las quejas/reclamos por mala prestación de servicio:  
\_\_\_ Hace la devolución del dinero  
\_\_\_ Presta nuevamente el servicio sin generar cobro  
\_\_\_ Otro Cual? \_\_\_\_\_

- Independiente del momento en que ocurra un queja/reclamo, la empresa puede identificar en donde se generó este inconveniente:  
- Problema con la solicitud del servicio Si:\_\_\_ No:\_\_\_  
- Problema durante la prestación del servicio Si:\_\_\_ No:\_\_\_  
- Problemas después de la prestación del servicio Si:\_\_\_ No:\_\_\_

#### SECCIÓN 4: SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

1. Qué tipo de residuos produce (escoja una o varias respuestas):  
\_\_\_ Reciclables (Papel, cartón, plásticos, aluminio/metal, vidrio, etc)  
\_\_\_ Orgánicos (Residuos alimenticios, papel con residuo de alimentos, material vegetal)  
\_\_\_ Inorgánicos (Papel higiénico, toallas de mano, toallas higiénicas, material de barrido, colillas de cigarrillo, cerámica, icopor)  
\_\_\_ Peligrosos (Sustancias químicas, tintas, aceites usados, medicamentos vencidos, pilas, lámparas de neón o similares, residuos eléctricos/electrónicos, etc)  
\_\_\_ Especiales (Materia prima no peligrosa vencida, residuos de construcción, llantas, colchones, muebles, lodos, etc)
2. Separa los residuos antes de disponerlos o que llegue la empresa de recolección?  
Si:\_\_\_ No:\_\_\_
3. Consume agua de EPM?  
Si:\_\_\_ Otra fuente (Río, quebrada, acequia):\_\_\_ Cuál:\_\_\_\_\_

4. Tiene chimenea?  
Si:\_\_\_ No:\_\_\_ Cuantas:\_\_\_

5. Las aguas residuales son vertidas al alcantarillado?  
Si:\_\_\_ No:\_\_\_ Donde la vierte:\_\_\_\_\_

6. Conoce la normatividad ambiental que debe cumplir?  
Si:\_\_\_ No:\_\_\_

#### SECCIÓN 5: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

1. Dentro de su empresa se realiza uno o varios de los siguientes tipos de trabajo o se presenta alguna de las siguientes condiciones:  
\_\_\_ Trabajo en caliente o soldadura  
\_\_\_ Trabajo en alturas superiores a 1.5 metros (150 centímetros)  
\_\_\_ Trabajo con sustancias químicas  
\_\_\_ Trabajo eléctrico  
\_\_\_ Trabajo confinado  
\_\_\_ Ruido constante  
\_\_\_ Movimiento repetitivo  
\_\_\_ Variaciones de temperatura (De frío a caliente o viceversa)
2. Conoce la normatividad referente a la salud y la seguridad en el trabajo que debe cumplir?  
Si:\_\_\_ No:\_\_\_
3. Conoce o tiene establecido un procedimiento de acción en caso de presentarse un derrame, incendio, inundación, accidente laboral, asonada o huelga, etc?  
Si:\_\_\_ No:\_\_\_
4. Realiza algún tipo de capacitación a sus empleados?  
Si:\_\_\_ No:\_\_\_
5. Qué tipo de información recopila de forma periódica:  
\_\_\_ Proveedores  
\_\_\_ Materia prima e insumos  
\_\_\_ Inventarios  
\_\_\_ Tiempos de producción  
\_\_\_ Clientes  
\_\_\_ Quejas y reclamos del cliente