



Plan de mejora del manual de gestión de calidad según la NORMA TECNICA
COLOMBIANA ISO 9001:2015 para la empresa SISTEMAS CONSTRUCTIVOS AFC
ubicada en el municipio de FLORIDABLANCA - SANTANDER

Modalidad: Fortalecimiento Empresarial

Eimy Andrea Carreño Suarez
CC 1098775336

Angie Liseth Cordero Martínez
CC 1098796934

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias básicas
Tecnología en producción Industrial
Bucaramanga, 13 septiembre 2022



Plan de mejora del manual de gestión de calidad según la NORMA TECNICA
COLOMBIANA ISO 9001:2015 para la empresa SISTEMAS CONSTRUCTIVOS AFC
ubicada en el municipio de FLORIDABLANCA -SANTANDER

Modalidad: Fortalecimiento Empresarial

Eimy Andrea Carreño Suarez
CC 1098775336

Angie Liseth Cordero Martínez
CC 1098796934

Tecnólogo en Producción Industrial

DIRECTOR

Sebastián García Méndez
SOLYDO

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias básicas
Tecnología en producción Industrial
Bucaramanga, 13 septiembre 2022

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos
por las Unidades Tecnológicas de Santander,
para optar al título de Tecnólogo en Producción Industrial,
según el acta de Comité de trabajo de grado No. 32
del 30 de Septiembre del 2022.
Evaluadora: Diana Beatriz Aponte Martínez



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Este trabajo está dedicado principalmente a mi hermosa hija, por ser mi motor para salir adelante y superar los obstáculos que se presentan a diario.

A mi esposo.

Por sus palabras de apoyo cuando las situaciones se ponían difíciles y estar incondicionalmente en cada momento de mi vida.

A mi madre y familiares.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis hermanos por haberme brindado sus consejos y apoyo.

A todos mis compañeros de la universidad y profesores por compartir sus conocimientos durante el ciclo académico.

Eimy Andrea Carreño Suarez

A Dios:

Por las bendiciones que me ha otorgado a lo largo de mi vida y en la carrera, por la fuerza que me da constantemente para seguir cumpliendo día a día mis objetivos y metas de vida.

A mi Hermano:

Por sus sabios consejos y constante apoyo, por su inmenso amor y por cada una de las veces que dedico su tiempo para brindarme la fuerza que necesitaba.

A mis Padres:

Por su apoyo, su amor, su paciencia, los valores que me han brindado que me han permitido llegar hasta este punto y ser una persona correcta y de bien. Por siempre motivarme a seguir adelante y enseñarme a que con esfuerzo y algunos sacrificios se pueden lograr cumplir las metas de la vida.

Angie Liseth Cordero Martínez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a las Unidades Tecnológicas de Santander por los conocimientos adquiridos durante el ciclo académico.

Un especial agradecimiento a los docentes por habernos compartido su conocimiento durante el estudio de la carrera y la elaboración de este trabajo.

A mi hija, esposo, padres y hermanos por ser los impulsores para estudiar esta carrera.

Eimy Andrea Carreño Suarez

En primer lugar, agradecer Unidades Tecnológicas de Santander por ser una institución con maestros de grandes conocimientos y el gran beneficio del estudio que pude adquirir por medio de ella.

A los maestros por compartir cada uno de sus conocimientos a lo largo de mi carrera que serán de gran ayuda para mi vida laboral y personal, por su paciencia y su amor a la carrera y su profesión.

Agradecer en general a mi familia por el apoyo y motivación para seguir adelante y culminar mi ciclo académico llena de mucho amor y felicidad.

Angie Liseth Cordero Martínez

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO.....</u>	<u>11</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>12</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>13</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	<u>18</u>
2.1. MARCO TEORICO	18
2.1.1. CALIDAD	18
2.1.2. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	18
2.1.3. PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	19
2.1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL.....	20
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....</u>	<u>25</u>
3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
3.2. POBLACIÓN.....	26
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	26
3.3.1. AUDITORIA INTERNA.....	26
3.3.2. DIAGNÓSTICO INICIAL.....	26
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</u>	<u>27</u>
4.1. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	27
4.1.1. PLAN DE AUDITORIA.....	27
4.1.2. INFORME DE AUDITORIA.....	29
4.2. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO.....	54
4.3. FORMATOS APLICABLES.....	58
<u>5. CONCLUSIONES</u>	<u>70</u>
<u>6. RECOMENDACIONES.....</u>	<u>71</u>

7. BIBLIOGRAFIAS..... 72

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Plan de auditoria.	28
Figura 2. Resumen del Plan de mejora	54
Figura 3. Mapa de procesos diseñado para la empresa Sistemas constructivos AFC.	58
Figura 4. Formato Mapa de procesos	59
Figura 5. Registro funciones de cargo.....	61
Figura 6. Formato de cronograma de auditoria.	61
Figura 7. Reporte de no conformidades, acciones preventivas y correctivas.....	62
Figura 8. Formato para la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	64
Figura 9. Formato plan de auditoria	65
Figura 10. Perfil de cargo y responsabilidades.....	66
Figura 11. Registro de peticiones, quejas y reclamos	67
Figura 12. Registro o actualización de datos del proveedor.....	68
Figura 13. Encuesta de satisfacción del cliente.....	69

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Check List requisitos ISO 9001-2015 para la empresa Sistemas constructivos AFC.	30
Tabla 2. Plan de mejora para el sistema de gestión de calidad.	55
Tabla 3. Objetivos e indicadores	57

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Sistemas constructivos AFC, ubicada en el municipio de Floridablanca, es una empresa nueva en el sector ferretero desde el 2020. Para buscar un posicionamiento de la empresa en el mercado, se busca por medio de la implantación del sistema de gestión de calidad, encontrar la interacción entre los procesos de la empresa que logren la calidad esperada por las partes interesadas de sus productos y servicios.

Para esto, se desarrolló un diagnóstico de la situación actual de la empresa por medio de una auditoria interna siguiendo los requerimientos de la ISO 19011-2018 para el desarrollo de auditorías internas; identificando el nivel de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001-2015 en cuanto al sistema de gestión de la calidad. Seguido de este diagnóstico o recolección de datos, se realizó un análisis de los mismos para identificar las acciones pertinentes para el mejoramiento del desempeño de la empresa y se establecieron los procedimientos, registros, manuales y demás documentos pertinentes para la gestión de la información sobre el sistema de gestión de la calidad.

Este trabajo se realizó por medio de una investigación descriptiva de enfoque cualitativo teniendo en cuenta el tipo de datos recolectados como la revisión documental. En esta revisión se encontró que la empresa a pesar del tiempo de operación cuenta con lineamientos organizacionales que le permiten demostrar el compromiso de la alta dirección con la calidad del servicio y productos ofrecidos. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora para las cuales se establecen acciones, requerimientos de documentación, otros recursos, cronograma, presupuesto y responsables, logrando desarrollar un plan de mejora del sistema de gestión de la calidad para la empresa Sistemas constructivos AFC.

PALABRAS CLAVE. Calidad, estrategias empresariales, mejoramiento continuo, acciones correctivas, auditoria.

INTRODUCCIÓN

La gestión empresarial permite las empresas realicen un análisis del mercado al cual pertenecen e identifiquen en este, aspectos externos que puedan ser prevenidos y aprovechados por la empresa. Además, permite identificar las fortalezas y debilidades de la empresa para generar por medio de estas estrategias que lleve a la empresa a un mayor valor agregado en su desempeño organizacional.

Una de las estrategias que se implementan actualmente es la ISO 9001-2015, la cual ofrece un marco de referencia para las empresas, para que sigan paso a paso un diagnóstico organización y diseño de estrategias empresariales. Esto, permite identificar las acciones de mejora y los procedimientos que deben realizarse dentro de cada proceso para que la empresa sea eficiente.

En el siguiente trabajo se desarrolla una propuesta de mejoramiento para la empresa Sistemas constructivos AFC, ubicada en el municipio de Floridablanca sobre el manual de gestión de calidad. Se identifica por medio de un diagnóstico tipo Ccheck list los aspectos en que cumple y no cumple la empresa y con estos, se hacen comentarios y propuestas de mejoramiento que luego se presenta como un plan de trabajo con fechas establecidas, responsable, recursos y una lista de procedimientos, formatos o registros que se proponen para la implantación de un sistema óptimo, con oportunidad de mejora.

Debe tenerse en cuenta que la empresa Sistemas constructivos AFC actualmente es una empresa nueva en el sector ferretero, y que se encuentra buscando un posicionamiento estratégico dentro del sector de la construcción, por lo que requiere de calidad del servicio y satisfacción del cliente para provocar su crecimiento empresarial.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El fracaso es uno de los mayores temores de los emprendedores que buscan en Colombia un mercado para desarrollar su idea de negocio. Para el año 2022 se han creado empresas en diferentes sectores. Se menciona que para el año 2021 se crearon más de 300 mil empresas y para el primer semestre del 2022 se crearon 125.396 empresas (Informa Colombia, 2022). A pesar de esto, la liquidación de empresas tiene un alto porcentaje. Para el 2014 se calcula una liquidación de 1379 empresas (Romero, Melgarejo, & Análí, 2015). y que entre mayo del 2020 y mayo del 2021 se cerraron 33.545 y 15601 correspondientemente siendo el sector de la construcción civil uno de los mayores afectados (informa Colombia, 2021).

Dentro de las principales causas de este cierre de empresas se debe a la dinámica generada por la pandemia y confinamiento por el Covid-19 puesto que muchas empresas de diferentes sectores se vieron en la obligación de cerrar sus puertas especialmente en el sector turístico, transporte terrestre de carga, industria y construcción civil (Romero, Melgarejo, & Análí, 2015); perdiendo rotación de inventarios y servicios.

Otra de estas causas es la mala gestión financiera y en tercer lugar, la falta de enfoque al cliente. Esta última, se debe a la falta de implantación de un sistema general o integral que le permita el control de los procesos organizacionales para poder darle ofrecer calidad ante sus partes interesadas.

Debido a esto muchas de estas empresas se enfrentan a retos de superación lo cual los lleva a generar cambios e implementar estrategias adecuadas para su crecimiento y supervivencia en el mercado, adquiriendo así la documentación

necesaria para llevar a cabo un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, la cual les permite el mejoramiento operaciones, servicios y productos.

En relación con lo anterior, Sistemas Constructivos AFC es una empresa nueva, que cuenta con el empeño y determinación para mejorar continuamente con sus procesos de comercialización y distribución de materiales para el sector de construcción, basándose en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, con la oportunidad de presentar una mejora al manual de gestión de calidad respondiendo a la pregunta ¿ Con la mejora e implementación de manual de calidad se pueden manejar los procesos internos de la empresa para alcanzar sus propósitos?.

Por lo tanto, es necesario implementar esta mejora para el cumplimiento de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta el proceso de mejora continua brindando una retroalimentación para el fortalecimiento de Sistemas constructivos AFC, debido a la capacidad abarcada por la norma mencionada, la implementación de mejora dará una mayor ventaja en los campos comerciales e internos a nivel empresarial obteniendo mayores rendimientos.

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, las empresas se ven inmersas en un mundo interconectado y de cambios constantes. Esto, las obliga a modificarse y evolucionar a partir de los cambios; donde el mejor adaptado o el que realice una buena gestión de la calidad por medio de estrategias será indiscutiblemente aquel que ofrezca los mejores servicios o productos con la mayor calidad y a precios competitivos. Por esto, las estrategias se han convertido en la piedra angular de la Gestión Empresarial, pues a partir de estas, las empresas pretenden lograr una posición competitiva en el mercado, realizar operaciones estratégicas, atraer a clientes potenciales, satisfacer y mantener a los suyos, competir con éxito y alcanzar objetivos organizacionales.

La presente investigación se enfoca en encontrar estrategias de mejoramiento para el sistema de gestión de la calidad de la empresa Sistemas constructivos AFC. Esto, se realiza por medio de una auditoria interna en la que se evidencia el nivel de cumplimiento de esta organización en cuanto a los requisitos de la ISO 9001-2015. Esto se realiza como estrategia de competitividad, pues se debe tener en cuenta que uno de los aspectos que más establecen el éxito de las empresas es la calidad del servicio y de los productos y de esto se encarga esta norma.

Esta investigación, permitirá además de adquirir habilidades profesionales, que la empresa pueda conocer el estado actual o nivel de cumplimiento en cuanto a esta norma. Es importante para ella, puesto que le insta a implantar el sistema de gestión de la calidad como estrategia de mejoramiento y posicionamiento en el mercado garantizando que cada uno de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se satisfagan por medio de su desempeño. Además de esto, se beneficia la economía del sector al cual pertenece y genera una dinámica empresarial en este municipio de Floridablanca, Santander.

Teniendo en cuenta que la calidad es un requisito de éxito en las empresas, de esto parte la importancia de la implementación de controles internos de calidad, como lo es el manual de gestión de calidad ya que busca un mejoramiento continuo en la estandarización de los procesos tanto operativos como administrativos como en la eficiencia y eficacia de los mismos, generando así un beneficio para los empleadores al tener sus focos claros hasta los clientes dándoles confiabilidad en los servicios o productos que adquiere.

Con relación a lo anterior, se busca establecer un plan de mejoramiento para el sistema de gestión de la calidad, el cual permita alcanzar los propósitos de la empresa Sistemas constructivos AFC, controlando las diferentes actividades, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y mejorando así los estándares de calidad internos y externos que nos muestra la norma Colombiana ISO 9001:2015.

Además, se verán beneficiados los estudiantes de la tecnología en producción industrial de forma teórica-Práctica, pues esta referente metodología les permitirá ampliar su conocimiento y encontrar un apoyo en diferentes procesos de investigación.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer instrumentos para la correcta implementación de la documentación del manual de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO9001:2015 en SISTEMAS CONSTRUCTIVOS AFC, ubicado en el municipio de Floridablanca-Santander, con el fin de mejorar los estándares de calidad y definir los propósitos de la empresa

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la empresa teniendo en cuenta sus procesos internos y externos
- Proponer estrategias de mejoramiento en los procesos de la empresa de acuerdo a lo estipulado en la norma ISO 9001:2015, con el fin de lograr satisfacer a los clientes.
- Establecer formatos aplicables a las mejoras formuladas para el manual de gestión de calidad de acuerdo a los procesos que desarrolla la empresa

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. Calidad

La calidad, puede ser definida como “interpretar las futuras necesidades del consumidor en propiedades medibles solo de esa manera un producto debe ser diseñado y fabricado para generar satisfacción a un precio que el consumidor pague; la calidad se define en términos del agente” (Oliva & Jair, 2005). Otros expresan “la calidad debe ser definida por las propiedades que un producto posee, en base de las necesidades del cliente” (ISO 9001-2015, 2016). De acuerdo a los conceptos mencionados podemos decir que la calidad es una parte fundamental para las empresas sin importar su tamaño y a su vez se puede identificar como la satisfacción de las necesidades de un cliente en las propiedades y características de un producto y/o un servicio prestado por una empresa.

La calidad, empieza a ser definida por las empresas como un valor agregado en su desempeño, por esto se buscan estrategias para lograr desarrollar estas fortalezas y mejorar ante el mercado. Por esto, a continuación, se hace énfasis en lo que es la dirección estratégica y porque la calidad es considerada una estratégica organizacional.

2.1.2. Dirección estratégica

La dirección estratégica permite la formulación de acciones o actividades que van enfocados al cumplimiento de los objetivos empresariales. Esta dirección dentro de las empresas, se caracteriza por la investigación de la incertidumbre de la empresa sobre las características del entorno, la complejidad del entorno y los diferentes conflictos organizacionales (Peralta, Cervantes, Salgado, & Espinoza, 2020). Para

responder a esta incertidumbre externa e interna, las empresas deben generar objetivos estratégicos para encaminarse, dirigir y coordinar los esfuerzos de todos los departamentos.

2.1.3. Proceso de dirección estratégica

Bajo los esfuerzos y formulación de los objetivos, los procesos de dirección estratégica para las empresas de acuerdo a su actividad comercial, debe establecer aspectos como la misión y metas; y cada una de estas debe responder a las expectativas de los dueños, socios o partes interesadas. El proceso o el camino para realizar una gestión correcta de dirección y que sea estratégica, debe tener acciones específicas que se tienen en cuenta o se integran o exigen dentro de los sistemas de gestión. Frente a esto, deben realizar diagnósticos estratégicos, evaluación de estrategias, buscar las formas de implementación estratégica y no olvidar de establecer actividades para el seguimiento y control estratégico (Vargas, 2014).

El proceso de la dirección estratégica se compone de tres fases importantes para las que son fundamentales los objetivos estratégicos. Estos, deben estar definidos de acuerdo a la filosofía de la empresa, la unidad de negocio, los objetivos a corto y mediano plazo y los recursos que esta tenga. Las 3 fases son: la planificación estratégica, la implementación y las acciones que abordan los riesgos y oportunidades dentro de cada sistema de gestión (Formoso, Couce, Rodríguez, Ponte, & Guerreiro, 2011).

Dentro de la planeación estratégica, la empresa uno de los aspectos que debe tener presente son los riesgos o amenazas del contexto. Con esto, lo que se busca es que las empresas aumenten los efectos o escenarios deseables, mejorar continuamente según las oportunidades identificadas durante su ejercicio

operacional o actividad comercial (Vargas, 2014). Los riesgos son definidos como la probabilidad o las consecuencias de obtener cierto impacto negativo en la empresa y las oportunidades son condiciones que la empresa pueda aprovechar por medio de nuevos productos, apertura de servicios o estrategias que pueden generar valor organizacional (Giler, Mendoza, & Paredes, 2016).

2.1.4. Sistema de gestión de la calidad como estrategia organizacional

El termino Calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. Es un concepto bastante subjetivo ya que se basa en las perspectivas del individuo para realizar comparaciones en diferentes factores como el producto, las necesidades, las expectativas, etc.

El término calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis* que hace referencia a que algo tiene una buena disposición o es de una buena procedencia. Existe también el control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad y estos son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios. Estos conceptos se utilizan en diversas áreas a través de indicadores de calidad, como los estándares o normas de calidad, por ejemplo, ISO 9000, ISO 14000, y otros, definidos por la Organización Internacional de Normalización desde 1947.

En los años 30 antes de la segunda guerra mundial en Estados Unidos se realiza los primeros estudios de calidad la cual no mejoró sustancialmente y realizaron experimentos con alcanzar el fin de mejora. Al referir el tema de calidad sin excepción se debe referir a los llamados cinco grandes de la calidad, los cuales son William Eduards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby. Con el tiempo han surgido más y de grandes reconocimientos,

pero los impactos más grandes fueron los aportes de los cinco grandes de la calidad.

El termino calidad ha ido evolucionando sustancialmente con el tiempo y ya en los años 90 se realiza la estandarización de la ISO 9000 la cual en 1970 coge su mayor vigencia y son revisadas y reactualizadas y a partir del año 2000 la ISO 9000 regulará los sistemas de comercio mundial en Occidente, y los sistemas de calidad serán el único fundamento que permitirá a las empresas sobrevivir en un mundo cada vez más competitivo.

La ISO es la abreviatura de International Organization for Standardization, que traducido al español es Organización Internacional de Estandarización, y hace referencia a promover y conformar un sistema que permite la normalización internacional de una cantidad de productos y que abarca diversas áreas.

Esta organización se conforma en el año 1496, donde aproximadamente veinticinco representantes de países diferentes analizando la globalización y el intercambio comercial deciden aprobar medidas que regulen la estandarización de las características de los productos. La organización está encargada de promover los parámetros y normas que deben cumplir la fabricación, comunicación y comercio de varias ramas industriales y que sirven también para la calidad de los procesos productivos, control de las empresas y de las organizaciones internacionales que se dedican al perfeccionamiento de la calidad y seguridad de productos en el mundo.

Las ISO 9001 – 2015 está orientada por el ciclo PHVA y el enfoque basado en procesos. ISO o la Organización internacional de estandarización, ha determinado dentro de cada norma internacional términos y formas estandarizadas para que los sistemas de gestión tanto de calidad, como de medio ambiente y seguridad en el

trabajo puedan integrarse (Viloria, 2016). Esta forma se da por medio del Anexo SL que lo conocido por estructura de alto nivel compuesta por los siguientes aspectos:

- **Ámbito de aplicación.**
- **Referencias normativas.**
- **Contexto de la organización.**
- **Liderazgo.**
- **Planificación.**
- **Soporte.**
- **Funcionamiento.**
- **Evaluación del desempeño**
- **Mejora.**

2.1.4.1 Estructura de alto nivel

Ese anexo SL o estructura de alto nivel es la que les permite a las organizaciones decidirse para integrar todos los sistemas que tenga la empresa, permitiendo que estos se realicen de forma correcta, aporte valor a la empresa, y cumpla con los requisitos de todas las normas al mismo tiempo. Además, permite el aumento de la eficiencia y eficacia dentro de la gestión organizacional, la reducción de los costos pues se utilizan los mismos recursos o casi los mismos recursos para gestionar los sistemas de manera simultánea permitiendo también su maximización; además, permite la mejora continua simultánea en todos los sistemas y permite manejar una imagen uniforme de toda la empresa independientemente lo que quiera controlar (Formoso, Couce, Rodríguez, Ponte, & Guerreiro, 2011).

2.1.4.2 Gestión por procesos

Un aspecto importante dentro de los sistemas de gestión es la gestión por procesos. Esta gestión es un rediseño del flujo de trabajo que se realiza dentro de las empresas para determinar o establecer la interrelación que tiene cada actividad, recurso y persona dentro de esta cadena de valor (Mallar, 2010). Dentro de una estructura por procesos, se pierde la estructura jerárquica y pasa de esta, a una estructura plana donde se maneja una planeación estratégica, una planeación misional y una planeación de apoyo. Es decir, los jefes en este aspecto pierden importancia y el cliente principal pasa a ser quien demanda los esfuerzos de todos los empleados para que se cumplan sus requerimientos o necesidades (Instituto Andaluz de tecnología, 2016).

Los pasos que se deben tener en cuenta para llevar a cabo una gestión por procesos y que de hecho es lo que se maneja dentro de los sistemas de gestión descritos por las ISO, son:

- Compromiso por parte de la alta dirección.
- Sensibilización y formación.
- Identificación de procesos.
- Clasificación.
- Creación del mapa de procesos
- Alinear actividades estratégicas.
- Establecer para cada proceso, indicadores de resultado.
- Implementar y establecer el ciclo PHVA para mantener un enfoque hacia el mejoramiento continuo.

MARCO CONCEPTUAL

Plan de gestión de calidad: Debe detectar cuestiones de no conformidades y planificar acciones correctivas o mejoras para resolver resultados indeseados.

Garantía de Calidad: Proceso o procedimiento que provee evidencias de calidad a los productos o servicios que están siendo ejecutados.

Control de Calidad: Técnicas y actividades operacionales ejecutadas por funcionarios con experiencia para atender los requisitos de calidad.

Sistema de Gestión de Calidad: Un conjunto de procesos, procedimientos y reglas de un área de negocios o proyecto para atender las expectativas del cliente y los requisitos reglamentarios.

Mejora continua: Es un ciclo constante de cambios con el objetivo de mejorar entregas y los resultados, ya sea a través de cambios incrementales hechos en pequeñas dosis o a través de proyectos que buscan identificar e iniciar cambios en procesos.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015: Trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC. La norma ISO 9001 versión 2015 ya puede ser implantada en una organización.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1. Enfoque y tipo de investigación

Según Córdoba y Monsalve (2006) el tipo de investigación depende del objetivo de la misma y no de la metodología o pasos sistemáticos implementados considerándose que los tipos de investigación son la investigación cualitativa, cuantitativa o mixta. Contrario a esto, se menciona que para cada tipo de investigación existe un ideal de objetivo que la caracteriza (p. 1). Por esto, teniendo en cuenta que el objetivo del presente trabajo es realizar un plan de mejoramiento para el manual de calidad de la empresas sistemas constructivos AFC, como una solución eficaz para las problemáticas que se pudieran presentar con respecto a la calidad del producto quien al mismo tiempo no tiene actualmente un plan que pueda garantizar la gestión de estos aspectos; se puede asegurar que el tipo de investigación es proyectiva y su nivel es de tipo comprensivo, pues como lo considera Córdoba y Monsalve (2006) esta “consiste en encontrar la solución a los problemas proactivos, se ocupa de cómo deberían ser las cosas para alcanzar los fines y funcionar adecuadamente” (p.3).

De igual forma Córdoba y Monsalve (2006) mencionan que las características importantes de este tipo de investigación es que estudia los elementos de su contexto de manera holística dentro de las poblaciones intervenidas y teniendo en cuenta que la gestión dentro de las organizaciones debe interesarse por la interrelación de sus procesos y la comunicación entre los actores involucrados de manera sistemática, es pertinente implementar este tipo de investigación para este proyecto.

3.2. Población

La población son los colaboradores de la empresa sistemas constructivos S.AS. y la muestra de quien se obtendrá la información es de los mismos 15 colaboradores que integran esta organización.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Auditoria interna

Se establece un plan de auditoria en el que se menciona el diagnóstico inicial como actividad de esta auditoría.

3.3.2. Diagnóstico inicial

Se realiza el diagnóstico inicial por medio de una matriz check list de lineamientos de la ISO 9001-2015.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. Diagnostico Organizacional

El diagnostico organizacional se realiza por medio de una auditoria interna que se desarrolla por medio de los requisitos de la ISO 19011-2018. Se establece un plan de auditoria que se desarrolló junto con la gerente de la empresa Sistemas constructivos AFC y seguido de esto, se realiza el diagnóstico del nivel de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, evidenciando los hallazgos más importantes en cuanto a cumplimiento e incumplimiento por parte de la empresa.

4.1.1. Plan de auditoria.

En la siguiente figura 1 se evidencia el plan de auditoria que se diseñó para la reunión con el gerente de la empresa Sistemas constructivos AFC. En este, se pueden evidenciar las actividades realizadas y los recursos que se utilizaron para este fin.

Una vez realizado el plan de auditoria se procedió a desarrollándola el día 08 de agosto de 2022 junto con la gerente de la empresa. En el apéndice A. Formato check List ISO 9001-2015 se puede evidenciar la revisión que se hizo una vez se cumplió la auditoria interna planificada. Se estableció por medio de esta que la empresa no cuenta actualmente con la mayoría de requisitos puesto que no ha empezado la implantación del sistema de calidad.

Figura 1. Plan de auditoria.

CLASE DE AUDITORIA		Remota (virtual) <input type="checkbox"/>	En sitio <input checked="" type="checkbox"/>	Mixta <input type="checkbox"/>	TIPO DE AUDITORIA	Interna (primera parte) <input checked="" type="checkbox"/>	Proveedores (Segunda parte) <input type="checkbox"/>	Otra: <input type="checkbox"/>
SE.F.05 - Gestion de la Calidad					Versión: 1		Fecha: 4 de agosto de 2022	
OBJETIVO	Diagnosticar la situación actual de la empresa Sistemas constructivos AFC teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento o implantación de los requisitos de la ISO 9001-2015.							
ALCANCE	Identificar el cumplimiento para cada uno de los requisitos de la ISO 9001-2015 y que sean pertinentes a la actividad comercial de la empresa.							
CRITERIOS	Norma NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestion de calidad							
RECURSOS	Formato diagnóstico del SGC, requisitos ISO 9001-2015.							
EXCLUSIONES								
ELABORADO POR	Eimy Andrea Carreño Suarez							
EQUIPO AUDITOR:	Eimy Andrea Carreño Suarez; Adriana Fonseca					Acompañante y/o Observadores		
FECHA	Hora de inicio	Hora finaliz.	ACTIVIDAD O PROCESO A AUDITAR		NORMA REQUISITOS A AUDITAR		AUDITADOS	
5 de agosto de 2022	7:00	8:00	Identificación de lineamientos estrategicos		ISO 9001-2015; Otros requisitos legales.		Encargado de compras	
	8:05	10:00	Aplicación de diagnóstico del SGC ISO 9001-2015		ISO 9001-2015; Otros requisitos legales.		Encargado de compras	
	10:05	0:00	Solicitud de documentación		ISO 9001-2015; Otros requisitos legales.		Encargado de compras	
	2:00	16:00	Registro de hallazgos		ISO 9001-2015; Otros requisitos legales.		Encargado de compras	
	14:00	15:00	Cierre e información de los hallazgos		ISO 9001-2015; Otros requisitos legales.		area de ventas	
	15:05	16:00	Elaboración de informe de auditoria		ISO 9001-2015; Otros requisitos legales.		area de ventas	
OBSERVACIONES:								
Nota 1: Los tiempos estimados para cada actividad del plan de auditoria pueden sufrir cambios de acuerdo a la dinámica del ejercicio, razón por la que agradezco su flexibilidad y comprensión.								
Nota 2: La auditoria se realizará por medio de entrevista, revisión documental y testificación de los procesos y actividades.								

Fuente: Autor

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

A pesar de esto, cuenta con algunos elementos importante como lineamientos organizacionales que le permiten trazar un plan de trabajo para la implantación de este sistema.

4.1.2. Informe de Auditoría

4.1.2.1 Aspectos preliminares

Se identificaron algunos aspectos como misión, visión y valores corporativos con los que la empresa puede guiarse en cuanto a su propósito y naturaleza de sus actividades económicas.

Misión

SISTEMAS CONSTRUCTIVOS AFC, es una empresa Santandereana dedicada a la comercialización y distribución de materiales para el sector de la construcción, Remodelación mantenimiento de viviendas, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, brindando productos de la mejor calidad y marcas líderes en el mercado contando con proveedores experimentados y comprometidos, un gran equipo de trabajo calificado y capacitado para prestar de manera eficiente y eficaz los mejores servicios.

Visión

SISTEMAS CONSTRUCTIVOS AFC, tiene como visión ser empresa líder a nivel nacional aumentando su participación en la comercialización y distribución de materiales e insumos en el sector de la construcción, ofreciendo al cliente mayor variedad en productos de alta calidad. Ser reconocida por calidad humana y profesional de sus colaboradores.

Valores corporativos

- Brindar la orientación y servicio al cliente.
- Honestidad (sinceridad, franqueza, transparencia)
- Calidad en productos y servicios.
- Trabajo en equipo.
- Puntualidad.
- Responsabilidad social.

4.1.2.2 Resultados de auditoria

Al revisar la documentación requerida dentro de cada uno de los Items de la ISO 9001 – 2015 se puede evidenciar que la empresa no cuenta actualmente con procedimientos formales que le permitan dar cumplimiento a cada uno de estos requisitos. Para esto, se registraron los hallazgos en el check list adjunto mencionando en cada uno de ellos las recomendaciones pertinentes para la empresa, con el fin de que inicie el proceso de diseño e implantación del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 1. Check List requisitos ISO 9001-2015 para la empresa Sistemas constructivos AFC.

N°	REQUERIMIENTO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
4. Contexto de la organización			
4.1 Comprender la organización y su contexto			
1	La organización debe determinar los problemas externos e internos, que son relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr el resultado deseado (s) de su sistema de gestión de calidad.	No cumple	No cuenta con un documento en donde evidencie que se identifican las cuestiones internas y externas. Para esto, es importante que se realice una matriz de identificación de cuestiones internas y externas.
2	La organización debe actualizar dichas determinaciones cuando sea necesario. Al determinar cuestiones externas e internas pertinentes, la organización debe considerar los derivados de:	No cumple	
	a) cambios y tendencias que pueden tener un impacto en los objetivos de la organización;	No cumple	
	b) las relaciones con los y las percepciones y valores de las partes interesadas pertinentes;	No cumple	
	c) las cuestiones de gobernanza, las prioridades estratégicas, políticas y compromisos internos; y d) la disponibilidad de recursos y las prioridades y el cambio tecnológico.	No cumple	

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
3	La organización debe determinar:		Aunque se evidencia que la gerente de la empresa tiene en claro que la calidad de los productos, tiempo de entrega y precio, son requisitos indispensables por los clientes, esto no se tiene documentado y se puede hacer por medio de una matriz de identificación de partes interesadas y necesidades y expectativas.
	a) las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad, y b) los requisitos de estas partes interesadas	No cumple No cumple	
4	La organización debe actualizar dichas determinaciones a fin de comprender y prever las necesidades o expectativas que afectan a los requisitos del cliente y la satisfacción del cliente.	No cumple	
5	La organización debe tener en cuenta las siguientes partes interesadas pertinentes:	No cumple	
	a) Los clientes directos;	No cumple	
	b) los usuarios finales;	No cumple	
	c) los proveedores, distribuidores, minoristas u otros involucrados en la cadena de suministro;	No cumple	
	d) los reguladores; y e) cualesquiera otras partes interesadas pertinentes.	No cumple No cumple	

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad			
6	La organización debe determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para determinar su ámbito de aplicación.	No cumple	La organización no cuenta actualmente con la implantación del sistema de gestión de la calidad por lo que es importante desarrollar los siguientes documentos: Formato determinación del alcance.
7	Al determinar este ámbito, la organización debe considerar:	No cumple	
	a) los problemas externos e internos mencionados en el apartado 4.1, y b) los requisitos indicados en 4.2.	No cumple	
8	Al afirmar el alcance, la organización debe documentar y justificar cualquier decisión de no aplicar el requisito de esta Norma Internacional y para excluirla del ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad. Dicha exclusión se limitará a la cláusula 7.1. 4 y 8, y no afectará a la organización "s capacidad o responsabilidad de asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, ni una exclusión se justifica sobre la base de la decisión de organizar un proveedor externo para realizar una función o proceso de la organización.	No cumple	
9	El alcance deberá estar disponible como información documentada.	No cumple	
4.4 Sistema de gestión de Calidad			
4.4.1 Generalidades			
10	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de esta Norma Internacional	No cumple	La empresa no tiene actualmente identificados los procesos organizacionales o el mapa de procesos que permite evidenciar la interacción entre los procesos, actividades, salidas, recursos y entradas a cada proceso. Por lo que es importante documental el mapa de procesos y la interacción de cada uno de ellos.
4.4.2 Enfoque basado en procesos			
11	La organización debe aplicar un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión de calidad. La organización debe:	No cumple	
	a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación en toda la organización;	No cumple	
	b) determinar los insumos necesarios y los resultados esperados de cada proceso;	No cumple	
	c) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;	No cumple	
	d) determinar los riesgos a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, si los productos no deseados son entregados o interacción proceso es ineficaz;	No cumple	
	e) determinar los criterios, métodos, mediciones e indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;	No cumple	
	f) determinar los recursos y asegurar su disponibilidad;	No cumple	
	g) asignar responsabilidades y autoridades para procesos;	No cumple	
	h) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos;	No cumple	
i) supervisar, analizar y cambiar, si es necesario, estos procesos asegurando que continúan entregando los resultados previstos; y j) asegurar la mejora continua de estos procesos.	No cumple		

5. Liderazgo			
5.1 Liderazgo y compromiso			
5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad			
13	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad por:	No cumple	La empresa, no tiene actualmente una política de calidad y objetivos de calidad. Aunque se evidencia compromiso por parte de la alta dirección para implementar estrategias de crecimiento, estas, no están documentadas como se requiere en dicha norma.
	a) garantizar que las políticas de calidad y objetivos de calidad se establecen para el sistema de gestión de calidad y son compatibles con la dirección estratégica de la organización;	No cumple	
	b) la garantía de la política de calidad se entiende y sigue dentro de la organización;	No cumple	
	c) velar por la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;	No cumple	
	d) promover el conocimiento del enfoque basado en procesos;	No cumple	
	e) velar por que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles	No cumple	
	f) comunicar la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de bienes y servicios;	No cumple	
	g) garantizar que el sistema de gestión de la calidad cumple sus salidas resultados previstos;	No cumple	
	h) participar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	No cumple	
	i) la promoción de la mejora y la innovación continua; y	No cumple	
j) el apoyo a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo, ya que se aplica a sus áreas de responsabilidad.	No cumple		
5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes			
14	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente, asegurando que:	No cumple	Aunque cuenta con valores organizacionales para generar satisfacción del cliente, la empresa no cuenta con un procedimiento documentado que evidencie la concientización del personal y conocimiento frente a estas cuestiones.
	a) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente son identificados y abordados;	No cumple	
	b) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;	No cumple	
	c) se mantiene el enfoque en proveer consistentemente productos y servicios que satisfagan al cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	No cumple	
	d) Se mantiene el foco en la mejora de la satisfacción del cliente;	No cumple	

5.2 Política de Calidad			
15	La alta dirección debe establecer una política de calidad que:	No cumple	La empresa no cuenta con una política de calidad
	a) es apropiada para el propósito de la organización;	No cumple	
	b) proporciona un marco para establecer objetivos de calidad;	No cumple	
	c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, y	No cumple	
	d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.	No cumple	
	La política de calidad debe:		
	a) estar disponible como información documentada;	No cumple	
	b) ser comunicada dentro de la organización;	No cumple	
	c) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda; y	No cumple	
	d) ser revisada para su continua adecuación.	No cumple	
5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades			
16	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para las funciones relevantes sean asignadas y comunicadas dentro de la organización.	No cumple	No se cuenta con un perfil de cargos con los requerimientos de formación, educación y habilidades, y con las responsabilidades, funciones y rendición de cuentas. Se propone el diseño del manual de cargos.
17	La alta dirección debe ser responsable de la eficacia del sistema de gestión de calidad, y asignar la responsabilidad y autoridad para:	No cumple	
	a) garantizar que el sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de esta norma internacional, y,	No cumple	
	b) la garantía de que los procesos interactúan y están dando sus resultados previstos,	No cumple	
	c) informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad a la alta dirección y de cualquier necesidad de mejora, y	No cumple	
d) garantizar la promoción del conocimiento de las necesidades del cliente en toda la organización.	No cumple		

6 Planificación			
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades			
18	Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:	No cumple	se debe realizar la Matriz de puntos críticos que actualmente no tiene documentada.
	a) asegurar el sistema de gestión de la calidad puede alcanzar su resultado deseado (s),	No cumple	
	b) asegurar que la organización pueda lograr de manera consistente la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	No cumple	
	c) prevenir o reducir los efectos no deseados, y	No cumple	
	d) lograr la mejora continua.	No cumple	
19	La organización debe planificar:		
	a) Acciones para hacer frente a estos riesgos y oportunidades, y	No cumple	
	b) la forma de	No cumple	
	1) integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad (ver 4.4), y	No cumple	
	2) evaluar la eficacia de estas acciones.	No cumple	
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos			
20	La organización debe establecer los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y	No cumple	Se debe establecer el cuadro de mando integral y el mapa estratégico de la empresa de acuerdo con los procesos identificados y los lineamientos de la empresa.
	Los objetivos de calidad deberán:	No cumple	
	a) ser coherente con la política de calidad,	No cumple	
	b) ser pertinentes para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	No cumple	
	c) ser medibles (si es posible),	No cumple	
	d) tener en cuenta los requisitos aplicables,	No cumple	
	e) supervisar,	No cumple	
	f) comunicarse	No cumple	
g) actualizarse según corresponda.	No cumple		
21	La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.	No cumple	
22	Cuando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:	No cumple	
	a) ¿qué se hará,	No cumple	
	b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),	No cumple	
	c) quien será responsable,	No cumple	
	d) cuando se completará, y	No cumple	
	e) cómo se evaluarán los resultados.	No cumple	

6.3 Planificación de los cambios			
23	La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.	No cumple	Cuando exista un cambio en el sistema, la empresa debe registrar los cambios que son necesarios, para esto, debe seguir un procedimiento de determinación de necesidades y oportunidades de cambio.
	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y oportunidades, y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.	No cumple	
7. Soporte			
7.1 Recursos			
7.1.1 Generalidades			
24	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.	Cumple	La empresa o gerencia, tiene la disposición de ofrecer todos los recursos necesarios para la implantación del SGC
25	La organización debe tener en cuenta a) ¿cuáles son los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones, y	No cumple	Se debe documentar una lista de recursos internos de la empresa y los bienes que son adquiridos externamente y afectan la calidad del producto o servicio. Para esto se debe tener un documento de identificación de recursos internos y externos y procedimiento para adquisición de bienes.
	b) que los bienes y servicios deben ser de origen externo.	No cumple	
7.1.2 Infraestructura			
26	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.	cumple	Aunque actualmente las instalaciones de la empresa son óptimas, se requiere un procedimiento para mantenimiento del lugar y de los recursos.
	Nota: infraestructura puede incluir,		
	a) Los edificios y los servicios públicos asociados,		
	b) equipos, incluyendo hardware y software, y		
	c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.		

7.1.3 Entorno del Proceso			
27	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.	Cumple	Actualmente este requisito se cumple, pero no está documentado.
7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición			
28	La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito	No cumple	se debe garantizar que los equipos que se usan para hacer seguimiento a la calidad del producto y servicio, estén calibrados por lo que se realiza un procedimiento para seguir un orden sistemática para el mantenimiento de estos recursos y tener el registro correspondiente.
29	La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.	No cumple	
7.1.5 Conocimiento			
30	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.		
31	La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)		
7.2 Competencia			
32	La organización debe:	No cumple	Elaboracion del perfil de cargos
	a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y	No cumple	
	b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;	No cumple	
	c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y	No cumple	
	d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	No cumple	

7.3 Conciencia			
33	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:	No cumple	Elaboracion de plan de capacitacion de acuerdo a las necesidades del sistema de gestion en seguridad y salud en el trabajo. Se debe tener en cuenta procedimiento para la elaboracion del plan de capacitacion anual, registro del plan de capacitacion, registro de asistencia a capacitaciones, y demás documentos.
	a) la política de calidad,	No cumple	
	b) los objetivos de calidad pertinentes,	No cumple	
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y	No cumple	
	d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.	No cumple	
7.4 Comunicación			
34	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:	No cumple	No tiene establecido que comunica, a quien, como, por donde, etc. Se debe elaborar la matriz de comunicación del SGC.
	a) en lo que se comunicará,	No cumple	
	b) cuando para comunicarse, y	No cumple	
	c) con el que comunicarse.	No cumple	
7.5 Información documentada			
7.5.1 Generalidades			
35	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir	No cumple	Hasta el momento la empresa no ha diseñado el SGC por lo que no tiene en cuenta cuales documentos con los que debe controlar propios del SGC.
	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,	No cumple	
	b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	No cumple	
7.5.2 Creación y actualización			
36	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:	No cumple	Se debe evidenciar cuales son los cambios del sistema. Por lo que se debe establecer: procedimiento de creacion y actualizacion de documentos del SGC.
	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),	No cumple	
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),	No cumple	
	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	No cumple	

7.5.3 Control de la Información documentada			
37	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:	No cumple	Debe tener un procedimiento en donde se establezca la forma de codificar los documentos, forma de distribución, uso, acceso, almacenamiento, etc.
	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y	No cumple	
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).	No cumple	
38	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda	No cumple	
	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,	No cumple	
	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,	No cumple	
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y	No cumple	
	d) la retención y disposición.	No cumple	
8 Operacion			
8.1 Planificación y control operacional			
39	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por	No cumple	La organización debe tener en cuenta el mapa de procesos, interacción de los procesos, y protocolos para la atención de emergencias o materialización de riesgos que puedan generar cambios en el SGC.
	a) el establecimiento de criterios para los procesos	No cumple	
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y	No cumple	
	c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.	No cumple	
	La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea	No cumple	
	La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlado por un proveedor externo (véase 8.4).	No cumple	

8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes			
8.2.1 Generalidades			
40	La organización debe implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.	No cumple	se debe estimar los productos y servicios que son requeridos por el cliente. Tener en cuenta cotizaciones y establecimiento de requisitos técnicos de los materiales.
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios			
41	La organización debe determinar en su caso	No cumple	se debe tener en cuenta la elaboración de la matriz legal y la cotización como mecanismos de identificación de requisitos.
	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,	No cumple	
	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,	No cumple	
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y	No cumple	
	d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.	No cumple	
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios			
42	La organización debe revisar los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevará a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe	No cumple	la empresa debe establecer el proceso para la identificación de requisitos del cliente, venta, distribución y transporte de mercancía
	a) los requisitos de bienes y servicios se definen y se acordaron,		
	b) los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados previamente se resuelven, y		
	c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos.		
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la revisión.		
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes serán confirmados por la organización antes de la aceptación.		
Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.			

8.2.4 Comunicación con el cliente			
43	La organización debe determinar e implementar disposiciones planificadas para la comunicación con los clientes, relativas a:	No cumple	se debe establecer el Procedimiento de comunicación con el cliente
	a) información de los bienes y servicios,	No cumple	
	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,	No cumple	
	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),	No cumple	
	d) el manejo de la propiedad del cliente, en su caso, y	No cumple	
	e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, en su caso.	No cumple	
8.3 Proceso de planificación operacional			
44	En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado,	No cumple	la empresa debe establecer el proceso para la identificación de requisitos del cliente, venta, distribución y transporte de mercancía
	a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;		
	b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;		
	c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;		
	d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;		
	e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;		
	f) la forma en que se establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y		
	g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega.		
	El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización.		

8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios			
8.4.1 Generalidades			
45	La organización debe asegurarse siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.	No cumple	procedimiento para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos
8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa			
46	<p>El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios deberán ser dependiente</p> <p>a) los riesgos identificados y los impactos potenciales, ISO / CD 9001</p> <p>b) el grado en que se comparte el control de un proceso de provisión externa entre la organización y el proveedor, y</p> <p>c) la capacidad de los controles potenciales.</p> <p>La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos en función de su capacidad de proporcionar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.</p> <p>Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de las evaluaciones.</p>	No cumple	procedimiento para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos
8.4.3 Información documentada para los proveedores externos			
47	<p>Información documentada se facilitará al proveedor externo describiendo, en su caso:</p> <p>a) los bienes y servicios a ser prestados o el proceso a realizar,</p> <p>b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos</p> <p>c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,</p> <p>d) los requisitos del sistema de gestión de calidad,</p> <p>e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que será aplicado por la organización</p> <p>f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedor externos y locales.</p> <p>g) los requisitos para el manejo de la propiedad de proveedores externos proporcionado a la organización.</p> <p>La organización debe asegurarse de la idoneidad de los requisitos especificados antes de comunicárselos al proveedor externo.</p> <p>La organización debe monitorear el desempeño de los proveedores externos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la supervisión.</p>	No cumple	<p>se debe establecer un procedimiento para la selección de proveedores, evaluación y requisitos exigidos para garantizar la calidad de los productos que son vendidos dentro de la empresa.</p> <p>APROBADO POR: Asesor de planeación FECHA APROBACION:</p>

8.5 Desarrollo de productos y servicios			
8.5.1 Los procesos de desarrollo			
48	<p>La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.</p> <p>En la determinación de las etapas y los controles de los procesos de desarrollo, la organización debe tener en cuenta:</p> <p>a) la naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de desarrollo,</p> <p>b) los clientes, los requisitos legales y reglamentarias que especifiquen las etapas del proceso particulares o controles,</p> <p>c) los requisitos especificados por la organización como algo esencial para el tipo específico de los bienes y servicios que se están desarrollando,</p> <p>d) las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica,</p> <p>e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:</p> <p>1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso</p> <p>2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas</p> <p>3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.</p> <p>f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,</p> <p>g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,</p> <p>h) la necesidad de que la gestión de las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en la tarea de desarrollo o la oportunidad,</p> <p>i) la necesidad de participación de los grupos de clientes y grupos de usuarios en el proceso de desarrollo y su interfaz con la gestión del proceso de desarrollo,</p> <p>j) la información documentada necesaria sobre la aplicación de los procesos de desarrollo, los productos y su adecuación, y</p> <p>k) las actividades necesarias para la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicios.</p>	No cumple	Procedimiento de venta de productos y prestación de servicio de transporte con cada una de los requisitos de identificación de necesidades y especificaciones técnicas, despacho y transporte de mercancía.

8.5.2 Controles de Desarrollo			
49	<p>Los controles que se aplican al proceso de desarrollo se asegurarán de que</p> <p>a) los resultados que deben alcanzarse mediante las acciones de desarrollo está claramente definido,</p> <p>b) las entradas están definidas a un nivel suficiente para las actividades de desarrollo emprendidas y no dan lugar a la ambigüedad, conflicto o falta de claridad,</p> <p>c) las salidas están en una forma adecuada para su posterior uso en la producción de bienes y prestación de servicios, y el seguimiento y la medición correspondiente,</p> <p>d) los problemas y cuestiones que surjan durante el proceso de desarrollo se resuelven o manejados de otra manera antes de comprometerse a un trabajo de desarrollo o establecimiento de prioridades para que el trabajo,</p> <p>e) los procesos de desarrollo previstas se han seguido, los resultados son consistentes con las entradas y el objetivo de la actividad de desarrollo se ha cumplido,</p> <p>f) bienes producidos o servicios prestados, como consecuencia del desarrollo emprendido son aptos para el propósito, y</p> <p>g) Control de cambio apropiado y gestión de la configuración se mantiene durante todo el desarrollo de bienes y servicios y cualquier modificación posterior de bienes y servicios.</p>	No cumple	Procedimiento de venta de productos y prestación de servicio de transporte
8.5.3 Transferencia de Desarrollo			
50	<p>La organización debe asegurarse de que la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicio sólo tiene lugar cuando las acciones en circulación o surgido del desarrollo se han completado o se gestionan de otro modo tal que no hay un impacto negativo en la organización "s capacidad de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente, legales o los requisitos reglamentarios, o para mejorar la satisfacción del</p>	N/A	N/A

8.6 La producción de bienes y prestación de servicios			
8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios			
51	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.	N/A	La empresa no produce bienes sino que los vende, por lo que se debe elaborar un procedimiento en donde se establezca la conformidad de los requerimientos del cliente con la distribución final de los productos.
	Las condiciones controladas deben incluir, según corresponda:		
	a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los bienes y servicios;		
	b) la aplicación de los controles;		
	c) la disponibilidad de información documentado que describa las actividades a realizar y los resultados obtenidos, según sea necesario;		
	d) el uso de equipo adecuado;		
	e) la disponibilidad, la aplicación y el uso de los dispositivos de seguimiento y medición;		
	f) la competencia del personal o su cualificación;		
	g) la validación y aprobación y revalidación periódica, de cualquier proceso de producción de bienes y prestación de servicios, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;		
	h) la aplicación de los bienes y servicios de liberación, entrega y posteriores a la entrega; y		
i) la prevención de la no conformidad, debido a un error humano, tales como errores no intencionales y violaciones de reglas intencionales.			
8.6.2 Identificación y trazabilidad			
52	En su caso, la organización debe identificar las salidas de proceso con los medios adecuados.	No cumple	se puede hacer cumplimiento de esto a través de la interacción de procesos e identificación de indicadores de calidad
	La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición de seguimiento y largo de la realización de los bienes y servicios.	No cumple	
	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso, y mantener como información	No cumple	

8.6.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos.			
53	La organización debe cuidar los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar el cliente o proveedor externo "s bienes suministrados para su utilización o incorporación en los bienes y servicios.	No cumple	se debe reconocer lo que no le pertenece a la empresa y hacer control de esto: matriz de reconocimiento de bienes externos y los mecanismos para su preservación.
	Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañado o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o el proveedor externo y mantener información documentada.	No cumple	
8.6.4 Preservación de bienes y servicios			
54	La organización debe garantizar la preservación de los bienes y servicios, incluida las salidas del proceso, durante el procesamiento y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los	No cumple	Aunque no se producen bienes, la empresa debe establecer como es el procedimiento de almacenamiento y control de calidad de los productos.
	La preservación debe aplicarse también para procesar las salidas que constituyen partes de los productos o de cualquier salida del proceso físico que se necesita para la prestación del servicio.	No cumple	
8.6.5 Las actividades posteriores a la entrega			
55	En su caso, la organización debe determinar y cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.	No cumple	se debe estimar un procedimiento en donde se evidencie la conformidad del cliente con el producto una vez éste, lo haya utilizado, para tener datos de oportunidades de mejora.
	El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tendrá en cuenta	No cumple	
	a) los riesgos asociados con los bienes y servicios,	No cumple	
	b) retroalimentación del cliente, y	No cumple	
	c) los requisitos legales y reglamentarios.	No cumple	

8.6.6 Control de los cambios			
56	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios (ver 6.3) y tomar medidas, según sea necesario, para asegurar la integridad de los bienes y servicios se mantienen.	No cumple	la organización no cuenta con este aspecto
	Información que describe los resultados de la revisión de los cambios documentados, se mantendrán el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.	No cumple	
8.7 Liberación de bienes y servicios			
57	La organización debe implementar las actividades planificadas en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los requisitos de bienes y servicios (véase el punto 8.3). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	No cumple	Se debe establecer un procedimiento para el control de la calidad de los productos que son vendidos.
	El despacho de las mercancías y servicios al cliente no procederá hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente, a menos que sea aprobado por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Información documentada deberá indicar la persona (s) que autoriza la liberación de los bienes y servicios para su entrega al cliente.	No cumple	
8.8 Bienes y servicios no conformes			
58	La organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto	No cumple	cuando los clientes estan inconformes por el producto, se hace un arreglo entre cliente y gerente, sin embargo, se debe establecer o formalizar este procedimiento para tomar acciones preventivas y hacer que estos eventos no se vuelvan a ocurrir.
	La organización debe tomar acciones (incluidas las correcciones si es necesario) adecuadas a la naturaleza de la no conformidad y sus efectos. Esto se aplica también a los bienes y servicios detectados después de la entrega de las mercancías o durante la prestación del servicio no conforme.	No cumple	
	Cuando los bienes y servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tendrá también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente. Acciones correctivas apropiadas se aplicarán (véase 10.1).	No cumple	

9 Evaluación del desempeño			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1 Generalidades			
59	La organización deberá tener en cuenta los riesgos y las oportunidades determinadas y deberá:	No cumple	<p>No se han establecido indicadores de medición. Se debe elaborar el mapa estratégico de acuerdo a los objetivos trazados por la empresa y el Balance score card del sistema</p>
	a) determinar lo que necesita ser monitoreado y medido con el fin de:		
	- Demostrar la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades,		
	- Evaluar el desempeño de los procesos (ver 4.4),		
	- Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y		
	- Evaluar la satisfacción del cliente; y		
	b) evaluar el desempeño del proveedor externo (ver 4.4).		
	c) determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados;		
	d) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y medición;		
	e) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición; y		
	f) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.		
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.		
	La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		
La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.			

9.1.2 Satisfacción del cliente			
60	La organización debe supervisar los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.	No cumple	Se debe establecer el mecanismo para evaluar la satisfacción del cliente, estimando oportunidades de mejora en sus evaluaciones: Procedimiento de retroalimentación y evaluación de la satisfacción del cliente.
	En su caso, la organización debe obtener los datos relativos a:	No cumple	
	a) la retroalimentación del cliente, y	No cumple	
	b) las opiniones de los clientes y las percepciones de la organización, sus procesos y sus productos y	No cumple	
	Los métodos para obtener y utilizar dicha información se precisará.	No cumple	
	La organización debe evaluar los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.	No cumple	
9.1.3 Análisis y evaluación de datos			
61	La organización debe analizar y evaluar los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables.	No cumple	la empresa debe establecer como analizar y evaluar los datos resultados de auditorias, medicion de indicadores y otros sistemas de control dentro del sistema de gestion de calidad: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, CONTROL, ANÁLISIS, EVALUACION DE DATOS.
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán para:	No cumple	
	a) para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad	No cumple	
	b) para garantizar que los bienes y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente,	No cumple	
	c) para asegurar que la operación y control de procesos es eficaz, y	No cumple	
	d) identificar las mejoras en el sistema de gestión de calidad.	No cumple	
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán como insumo para la revisión por la dirección.	No cumple	

9.2 Auditoría Interna			
62	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad;	No cumple	para el cumplimiento de este requisito se debe elaborar el procedimiento de auditoría interna con el establecimiento de registros de hallazgos y estructura de informe.
	a) cumple		
	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y		
	2) los requisitos de esta norma internacional;	No cumple	
	b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:	No cumple	
	a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría deberá tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores;	No cumple	
	b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;	No cumple	
	c) seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;	No cumple	
	d) garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación,	No cumple	
	e) tomar las medidas adecuadas y sin dilaciones indebidas; y	No cumple	
f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	No cumple		

9.3 Revisión por la dirección			
63	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.	No cumple	establecer procedimiento para revisión por parte de la gerencia, registro de evaluación e informe.
	Revisión por la dirección debe ser planeado y llevado a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.	No cumple	
	La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:		
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	No cumple	
	b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;	No cumple	
	c) la información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:	No cumple	
	1) las no conformidades y acciones correctivas;	No cumple	
	2) seguimiento y medición a los resultados;	No cumple	
	3) resultados de las auditorías;	No cumple	
	4) la retroalimentación del cliente;	No cumple	
	5) proveedor y cuestiones de proveedores externos; y	No cumple	
	6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;	No cumple	
	d) oportunidades para la mejora continua.	No cumple	
	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:	No cumple	
	a) las oportunidades de mejora continua, y	No cumple	
b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.	No cumple		
La organización conservará información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas.	No cumple		

10. Mejora			
10.1 No conformidad y acciones correctivas			
64	Cuando se produce una no conformidad, la organización deberá:	No cumple	elaboración del procedimiento de mejora continua que debe iniciar con el análisis de datos y resultados de desempeño y terminar con acciones de mejora u oportunidades.
	a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso	No cumple	
	1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y	No cumple	
	2) hacer frente a las consecuencias;	No cumple	
	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen en otros lugares, por	No cumple	
	1) la revisión de la no conformidad;	No cumple	
	2) determinar las causas de la no conformidad, y	No cumple	
	3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;	No cumple	
	c) poner en práctica las medidas oportunas;	No cumple	
	d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y	No cumple	
	e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.	No cumple	
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		
	La organización conservará información documentada como evidencia de	No cumple	
a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y	No cumple		
b) los resultados de cualquier acción correctiva.	No cumple		
10.2 Mejora			
65	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. La organización debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los productos y servicios, en su caso, a través de la	No cumple	
	a) Los resultados del análisis de datos;	No cumple	
	b) los cambios en el contexto de la organización;	No cumple	
	c) cambios en el riesgo identificados (ver 6.1); y	No cumple	
	d) nuevas oportunidades.	No cumple	
La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.	No cumple		

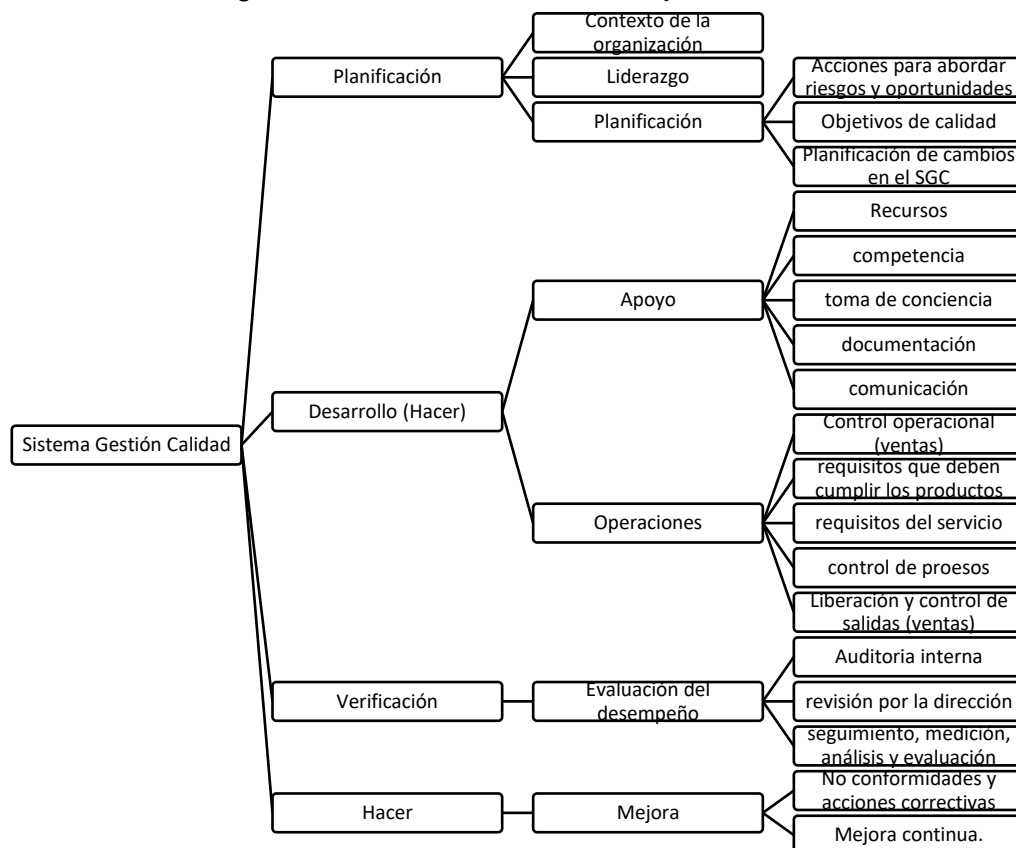
4.1.2.3 Disposiciones finales

De acuerdo a los hallazgos, se recomienda a la empresa iniciar el proceso de diseño teniendo en cuenta la naturaleza de sus procesos. Para esto, es importante definir los procesos involucrados en su actividad comercial y cada uno de las interacciones, recursos, responsables, controles y demás aspectos a tener en cuenta.

4.2. Estrategias de mejoramiento

Las estrategias de mejoramiento que se proponen están de acuerdo a los hallazgos registrados en el apéndice A. para esto, se desarrollará el siguiente plan de trabajo en donde se evidencian las actividades que deberán desarrollarse para cumplir con cada uno de los requisitos del sistema de gestión en calidad. Además de esto, se establece la responsabilidad sobre cada una de ellas y el cronograma de actividades que se propone para 7 meses. Estas actividades están relacionadas con el ciclo PHVA en el que se establecen los siguientes aspectos:

Figura 2. Resumen del Plan de mejora



Fuente: Autor

Tabla 2. Plan de mejora para el sistema de gestión de calidad.

PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015																																																									
		SISTEMAS CONSTRUCTIVOS AFC																																																							
																												FASES	RESPONSABLE	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
																														1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del contexto interno y externo de la empresa por medio de una matriz DOFA		Coordinador SST	█																																																						
Identificación de las partes interesadas de la empresa y sus necesidades y expectativas		Coordinador SST	█																																																						
Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad y documentación		Coordinador SST	█																																																						
Elaboración de mapa de procesos		Coordinador SST		█																																																					
Elaboración de interacción de procesos		Coordinador SST		█	█																																																				
Política de calidad firmada por el gerente		Coordinador SST			█																																																				
Documentación de los objetivos de calidad		Coordinador SST			█																																																				
Diseño del procedimiento de capacitación, formación y concientización; Plan de capacitación anual, registro del plan de capacitación, registro de asistencia a capacitaciones.		Coordinador SST				█																																																			
diseño de Perfil de cargos; Registro de formación, cualidades, competencias, experiencias y cualificaciones de los colaboradores.		Coordinador SST					█	█																																																	
Elaboración de matriz de puntos críticos		Coordinador SST							█																																																
Elaboración de mapa estratégico		Coordinador SST								█	█																																														
Elaboración de cuadro de mando integral		Coordinador SST									█	█																																													

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015																															
		SISTEMAS CONSTRUCTIVOS AFC																													
		FASES	RESPONSABLE	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		Diseño de un manual de calidad que permita la gestión del conocimiento dentro del sistema																													
		Establecer un procedimiento para identificar cambios u oportunidades de mejora del sistema.																													
		Elaborar plan de capacitación, registros de capacitación y demás documentos pertinentes para garantizar la competencia de los colaboradores frente al sistema de gestión de calidad.																													
		Establecer un sistema de comunicación dentro de la empresa ya sea por medio de una matriz o dentro de los perfiles de cargo ¿Quién comunica? ¿Qué comunica? ¿Cómo lo comunica? ¿cuando lo comunica?...																													
		Diseñar un procedimiento para la creación y actualización de los documentos del sistema de gestión de calidad.																													
		Identificación de los requisitos del cliente y procedimiento de ventas																													
		Elaborar Registro de revisión de requerimientos de productos/servicios; procedimiento para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos																													
		Elaborar registros sobre la revisión de las salidas o productos vendidos																													
		Elaborar procedimiento de venta de productos y prestación de servicio de transporte; registro de monitorización y medición de equipamiento y calibración.																													
		Elaborar matriz de reconocimiento de bienes externos																													
		Elaborar procedimiento para el control de calidad de los productos y almacenamiento																													
		Elaborar procedimiento para medir la satisfacción del cliente y establecer los productos no conformes																													
		Elaborar procedimiento de medición, control, análisis y evaluación de datos.																													
		Elaborar procedimiento de auditoría interna																													
		elaborar programa de auditorías internas																													
		elaborar formato de registro de hallazgos																													
		Elaborar procedimiento para revisión por parte de la gerencia.																													
		Elaborar procedimiento de mejora continua																													

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Tabla 3. Objetivos e indicadores

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO	INDICE	FORMATO DE CALCULO	META	RESPONSABLE
Cumplimiento del SGC	Lograr el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001-2015	Check List de los requisitos del SGC	$\frac{\text{No de requisitos en cumplimiento}}{\text{Total de requisitos}} * 100\%$		
mejora continua en los SGC	Garantizar la implementación y medición de los sistemas de gestión de calidad para llevar a cabo una mejora continua en los procesos de la organización.	Registros de seguimiento por parte del proceso de calidad y gerencia Σ seguimientos realizados. Comparados Σ seguimiento planeadas	$\frac{\Sigma \text{ No. inspecciones realizadas}}{\Sigma \text{ No. inspecciones planeadas}} * 100$	95%	Coordinador SISO
Satisfacción del cliente	Atender continuamente a las recomendaciones y reclamos de los clientes, planificando acciones correctivas y de mejora, para garantizar la satisfacción de las necesidades de los mismos.	Registro de formato de quejas y reclamos	$\frac{\Sigma \text{ No. de quejas y reclamos}}{\Sigma \text{ No. de reclamos corregidos}} * 100$	20%	Gerente
Personal calificado	Garantizar que la empresa cuente con personal competente de acuerdo a los cargos establecidos	Evaluación de desempeño que mida las habilidades considerando las especificaciones del cargo			Recurso humano
Proveedores	Aumentar vínculos con proveedores	Cumplimiento de las	Encuesta a proveedores		Compras

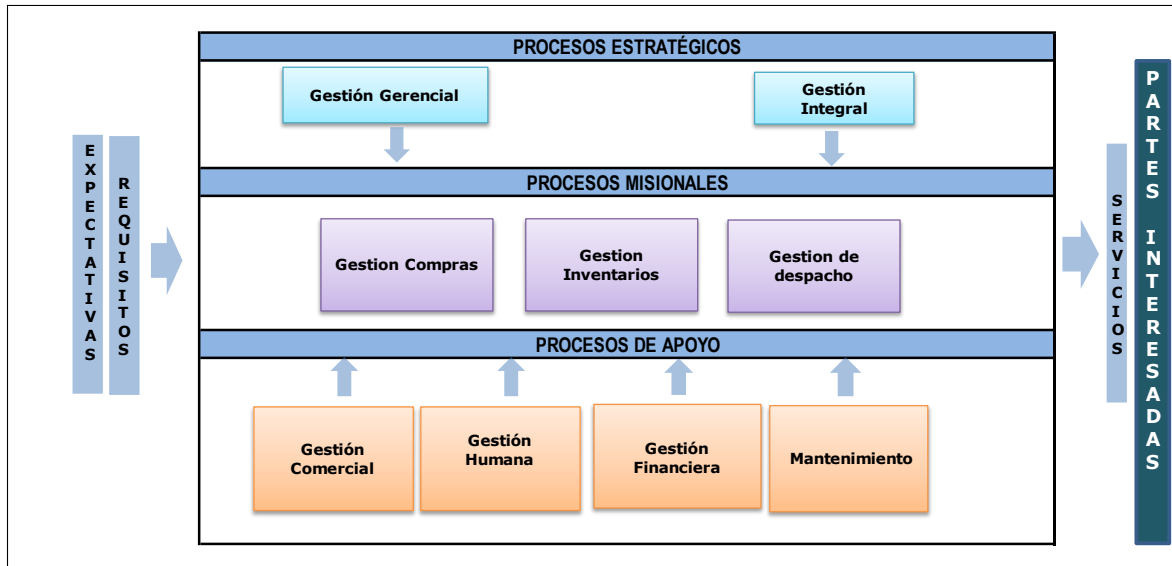
		especificaciones y disponibilidad del producto.			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Autor

4.3. Formatos aplicables

Según la naturaleza económica de la empresa, la cual es la venta de sistemas livianos de construcción en seco y otros materiales y herramientas demandadas dentro del sector de obras civiles, se establecen los siguientes formatos, documentos, procedimientos, matrices, y registros aplicables al sistema de gestión de calidad según lo requerido por la ISO 9001-2015. A continuación, se muestran los formatos que fueron establecidos como registros aplicables al Sistema de gestión de calidad. Entre estos, se evidencia el registro donde se establece el mapa de procesos que se observa en la figura 3, con el que se busca iniciar un proceso de diseño del sistema de gestión de la calidad.


Figura 3. Mapa de procesos diseñado para la empresa Sistemas constructivos AFC.

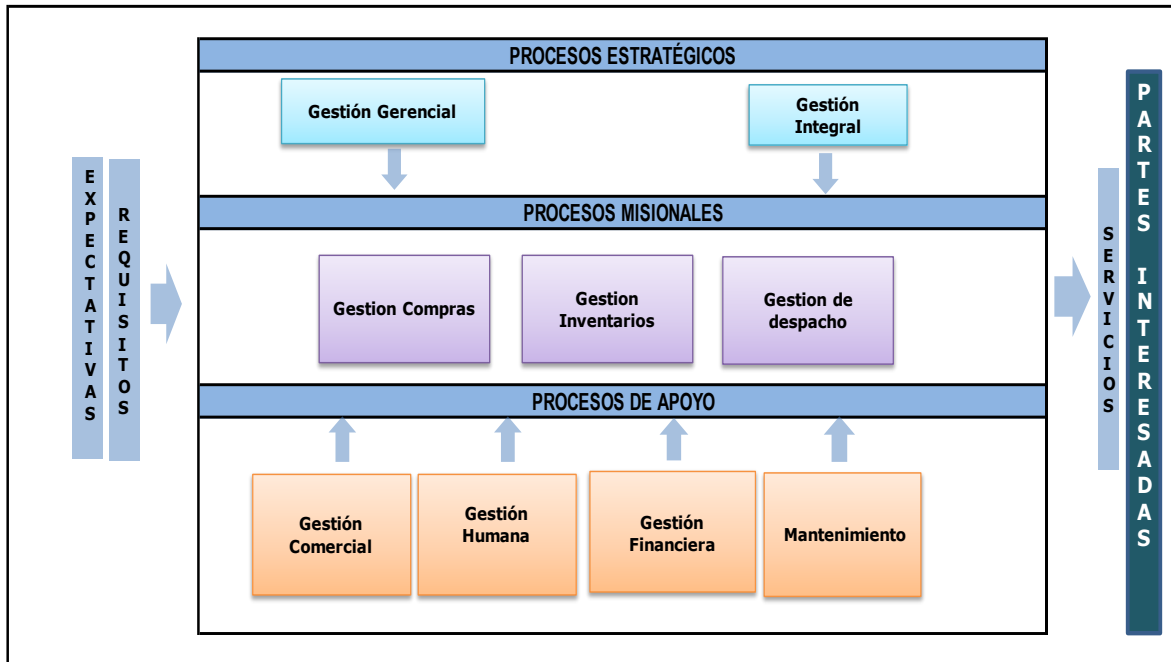


Fuente: Autor

A continuación, se muestran los formatos que fueron establecidos.

Figura 4. Formato Mapa de procesos

	MAPA DE PROCESOS	CODIGO:
		VERSION: 01
	GESTIÓN INTEGRAL	FECHA DE VIGENCIA:




Cambio Realizado	Versión	Fecha
Creación del Documento	1	13 DE SEPTIEMBRE

Revisó	Aprobó
Asesora Sistema de Gestión Integral	Representante de la Dirección

Fuente: Autor

El siguiente procedimiento se usará para establecer las funciones del cargo, nivel de competencia y demás requisitos de formación de los colaboradores. Esto, para cumplir con el requisito 7.2 de la ISO 9001-2015.


Figura 5. Registro funciones de cargo.

	Funciones de cargo		CODIGO:
			VERSION: 01
	GESTIÓN INTEGRAL		FECHA DE
Cargo:		Reporta a:	
Proceso:		Aprobado:	
Fecha elaboración:		Fecha de Aprobación	
Competencias Profesionales requeridas			
Educación			
Formación			
Habilidades			
Experiencia			
Funciones de Cargo			

Fuente: Autor


El cronograma de auditoria permite dar cumplimiento al numeral 9.2 de la norma ISO 9001-2015, logrando establecer la periodicidad de estas. En la figura 7, se evidencia el formato para dar cumplimiento al numeral 10.1 en donde se puede registrar las no conformidades y acciones correctivas detectadas dentro del sistema.

Figura 6. Formato de cronograma de auditoria.

	PROCESO: GESTION INTEGRAL			FECHA:	
				CODIGO:	
	FORMATO: "CRONOGRAMA DE AUDITORIA"			VERSION: 1 PAGINA: 1 de 1	
PROGRAMA DE AUDITORIA					
OBJETIVO:					
ALCANCE:					
PROCESO	AUDITADO	FECHAS AUDITORIA	HORA	AUDITOR	
AUDITOR LIDER _____			GERENTE _____		

Fuente: Autor

Figura 7. Reporte de no conformidades, acciones preventivas y correctivas.

		PROCESO: GESTION INTEGRAL		FECHA:	
		FORMATO: "REPORTE DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS"		CODIGO:	
				VERSION: 1 PAGINA: 1 de 1	
FECHA	/ /	PROCESO	HSEQ		
TIPO ACCION					
CORRECTIVA	<input type="checkbox"/>	MEJORA	<input type="checkbox"/>	PREVENTIVA	<input type="checkbox"/>
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD					
INCUMPLIMIENTO SG	<input type="checkbox"/>	AUDITORIAS	<input type="checkbox"/>	QUEJAS DEL CLIENTE	<input type="checkbox"/>
ACTIVIDADES DIARIAS	<input type="checkbox"/>				
ANALISIS DE INDICADORES	<input type="checkbox"/>	ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>
ELEMENTOS DE LA NORMA ISO O REQUISITOS RUC QUE GENERAN LA NO CONFORMIDAD					
ISO 9001					
ISO 14001					
OHSAS 18001					
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL					
ANALISIS DE CAUSAS					
ACCIONES					
N°	DESCRIPCION	IMPLEMENTACION			
		RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	FECHA EJECUTADA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
SEGUIMIENTO DE ACCIONES					
N°	ACTIVIDAD	* ESTADO			
		E	EE	SE	
1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ESTADO NO CONFORMIDAD : CERRADA <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> ABIERTA <input checked="" type="checkbox"/>					
CRITERIO EFICACIA: _____					
ACCION EFICAZ: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
FECHA DE CIERRE: _____					
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN LEVANTA EL REGISTRO _____					
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO Y CIERRE _____					
* Convenciones Estado: E = Ejecutada EE = En Ejecucion SE = Sin Ejecucion					

Fuente: Autor

Un aspecto principal dentro del sistema de gestión de la calidad es la identificación inicial de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para planificar estrategias para esto. En la figura 8 se muestra el formato establecido en donde se identifica para la empresa sistemas constructivos AFC los accionistas, colaboradores, clientes, comunidad, entidades públicas y proveedores.

En la figura 9 se establece el formato de plan de auditoria que es pertinente para cada una de las auditorias planificadas en el cronograma del formato de la figura 6. Además de este, en la figura 10 se establece el formato de perfil de cargo y responsabilidades dentro del sistema de gestión de calidad, con esto, cumplimiento con el numeral 5.3.

En la figura 11 se establece la encuesta de satisfacción del cliente, con la que se busca una retroalimentación del servicio por parte del cliente para cumplir con el requisito 9.1.2 en donde la organización debe identificar la percepción del cliente en cuanto al sistema. En la figura 12 se establece el formato de actualización de datos del proveedor para cumplir con el requisito 8.4.3 en donde se debe tener la información documentada de proveedores externos al día y finalmente un registro de peticiones, quejas y reclamos con la que también se busca comprender la satisfacción del cliente desde sus quejas, reclamos y peticiones que tengan de forma autónoma.

Figura 8. Formato para la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

		COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS			CODIGO:		
		GESTIÓN DE CALIDAD			VERSIÓN:		
DIMENSIÓN		INTERNO/EXTERNO	PORTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PROCESOS RELACIONADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PLAZO DE ACCIÓN SOBRE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
CALIDAD	INTERNO	ACCIONISTAS	*Cumplimiento de los requisitos legales y estándar de calidad. *Compromiso por parte de cada proceso de la empresa para garantizar el cumplimiento de su visión.	* Mejorar continuamente la competitividad de la organización. *Flujo de caja para darle continuidad y rentabilidad a la organización.	Proceso Gestión Financiera, Gestión HSEQ		
	EXTERNO	0	* Cumplimiento en los requisitos del servicio.	Cumplimiento en los plazos de entrega *Precios comodos	Gestión Operativa		
	INTERNO	COLABORADORES	*Definición de sus funciones. *Recursos necesarios para generar servicios que satisfagan al cliente.	*Oportuna de capacitación y formación. *Buena remuneración para ofrecerles a sus failiares un bienestar.	Gestión Humana, Gestión HSEQ.		
	EXTERNO	COMUNIDAD	* Oportunidades laborales que promuevan el desarrollo sostenible de la región.		Gestión Gerencial		
	EXTERNO	ENTIDADES PUBLICAS	* Decreto 2242 de 2015. Información general de base contable y financiera. * Disponibilidad de información y veracidad de datos		Gestión Financiera, Gestión logística		
	EXTERNO	PROVEEDORES	*Acuerdos justos respecto a sus productos y servicios. *Pago oportuno *Conocimiento de la responsabilidad ambiental. *Confidencialidad de la información. *Reserva de la información.		Gestión HSEQ, Gestión Logística		

Fuente: Autor

Figura 9. Formato plan de auditoria

CLASE DE AUDITORIA		Remota (virtual)	En sitio	Mixta	TIPO DE AUDITORIA	Interna (primera parte)	Proveedores (Segunda parte)	Otra:
SE.F.05 - Gestion de la Calidad					Versión: 1		Fecha:	
OBJETIVO	Diagnosticar la situación actual de la empresa teniendo en cuenta sus procesos internos y externos de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015							
ALCANCE	identificar las areas a mejorar							
CRITERIOS	Norma NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestion de calidad							
RECURSOS								
EXCLUSIONES								
ELABORADO POR								
EQUIPO AUDITOR:	Acompañante y/o Observadores							
FECHA	Hora de inicio	Hora finaliz.	ACTIVIDAD O PROCESO A AUDITAR		NORMA REQUISITOS A AUDITAR		AUDITADOS	
5 de agosto de 2022	7:00	8:00	identifican los productos a comprar		metodologia y responsables definidos para la compra de los productos teniendo en cuenta las necesidades de los clientes		Encargado de compras	
	8:05	9:00	planear las compras		Programas de compras de acuerdo ala demanda		Encargado de compras	
	9:05	10:00	evaluar y seleccionar proveedores		criterios de selección de proveedor		Encargado de compras	
	11:05	12:00	verificar el producto comprado		proceso de verificación del producto comprado		Encargado de compras	
	14:05	15:00	identificar los indicadores de calidad del servicio				area de ventas	
	15:05	16:00	calidad de producto				area de ventas	
	16:05	17:00	nivel de cumplimiento de la satisfaccion del cliente				area de ventas	
	17:05	18:00	comunicación adecuada con el cliente		Proporcionar informacion adecuada de los productos		area de ventas	
	17:05	18:00	ckeck list iso 9001:2015				Gerente	
OBSERVACIONES:								
Nota 1: Los tiempos estimados para cada actividad del plan de auditoria pueden sufrir cambios de acuerdo a la dinámica del ejercicio, razón por la que agradezco su flexibilidad y comprensión.								
Nota 2: La auditoria se realizará por medio de entrevista, revisión documental y testificación de los procesos y actividades.								

Fuente: Autor

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Figura 10. Perfil de cargo y responsabilidades.


		REGISTRO DE PERFIL DE CARGO
IDENTIFICACION DEL CARGO		
AREA	Administrativa	
CARGO	Auditor Interno	
JEFE INMEDIATO	Gerente General	
PERFIL DE COMPETENCIA		
EDUCACION	Ingeniero Industrial o Profesional en Carreras Administrativas o a fines	
FORMACION	<ul style="list-style-type: none"> · Curso decreto 1072 /2015 · Curso resolución 0312 / 2019 · Curso en ISO 45001:2018 · Curso 19011 auditor interno de sistemas integrados de gestión 	
EXPERIENCIA	Haber realizado mínimo 3 ciclos auditorías internas en Sistemas de Gestión	
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> · Planificación · Comunicación · Actitud y cumplimiento frente a los SG - SST · Trabajo en equipo · Cultura de prevención · Curso virtual de 50 horas en el SG – SST, y si el periodo de este ya está vencido contar con el curso de 20 horas 	
DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
FUNCIONES		
Coordinar y liderar el desarrollo de las auditorías internas de la empresa.		
Desarrollar las actividades de planeación de la auditoría.		
Desarrollar la reunión de apertura y de cierre de la Auditoría Interna.		
Desarrollar las entrevistas, observar las actividades, recolectar evidencias objetivas y revisar los documentos del sistema de gestión de la(s) norma(s) a auditar.		
Definir y redactar las no conformidades; aspectos favorables, débiles, observaciones y conclusiones de la auditoría interna.		
Elaborar y entregar a la gerencia los informes de Auditorías internas.		
Cumplir con las normas y recomendaciones del Programa de Salud Ocupacional, Reglamento Interno de trabajo y Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.		
Utilizar los elementos de Protección Personal que la empresa le ha asignado y mantenerlos adecuadamente dándole el uso debido		
RESPONSABILIDADES HSEQ		
<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciar los registros del Sistema de Gestión Integral que le correspondan • Informar cualquier situación o condición que pueda generar un incidente o accidente de trabajo • Hacer uso adecuado de los elementos de protección personal suministrado • Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo de la organización • Reportar accidentes de trabajo de forma inmediata • Asistir de manera obligatoria a las capacitaciones programadas • Reportar condiciones peligrosas a COPASST • Cuidar los elementos para prevención de emergencias • Consumir responsablemente recursos • Realizar la revisión por la gerencia al Sistema de Gestión • Generar un compromiso permanente con el establecimiento, implementación, mantenimiento, y mejora continua del Sistema de Gestión. • Designar los recursos necesarios para el funcionamiento del SG - SST • Designar a los responsables del Sistema de Gestión de la empresa. • Reflejar en sus decisiones la importancia que se da al Sistema de Gestión • Garantizar el logro de la política y objetivos integrales 		

Figura 11. Registro de peticiones, quejas y reclamos

	REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		CODIGO:	
			VERSIÓN: 01	
	GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA DE VIGENCIA: 16 Octubre de 2018	

PETICIÓN	SUGERENCIA	QUEJA	RECLAMO	
DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA				
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD			NUMERO DE IDENTIFICACION	
<input type="checkbox"/> CC Cédula de ciudadanía	<input type="checkbox"/> NIT Número de Identificación Tributaria			
APELLIDOS:		NOMBRES:		
EMPRESA:		Cargo:		
		Dirección correo electrónico:		
		Teléfono:		
DESCRIPCION DE LOS HECHOS:				
DOCUMENTOS ANEXOS SOPORTE DE LA QUEJA			FECHA DE OCURRENCIA	
			DD MM AAAA	
SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO OBJETO DE LA QUEJA				
FIRMA DE QUIEN REGISTRA		No. Identificacion	CARGO	FECHA
				DD MM AAAA

Fuente: Autor

Figura 12.Registro o actualización de datos del proveedor

	REGISTRO Ó ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL PROVEEDOR					CÓDIGO:
	GESTIÓN INTEGRAL					VERSIÓN
						FECHA DE VIGENCIA:
INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA						
Tipo de Documento Id	NI	CC	CE	TI	RC	PA
Número Documento Id			DV-	Persona	Natural	Jurídica
Razón social						
Primer Apellido			Segundo Apellido			
Primer Nombre			Segundo Nombre			
Representante Legal			Cédula			
Contacto			Cargo			
E-mail			Teléfono			
Tel.Celular			Fax			
Dirección			Barrio/Zona			
Ciudad			Pais			
INFORMACIÓN BANCARIA						
No. Cuenta			Banco			
Tipo de cuenta	Ahorros		Corriente			
INFORMACIÓN CONTRIBUYENTE PARA PAGOS Y RETENCIONES						
Régimen al que pertenece	Común		Simplificado		Especial	
Es Gran Contribuyente	SI	NO	Resolución No _____		Fecha de Resolución	
Es Autoretenedor	SI	NO	Resolución No _____		Fecha de Resolución	
Esta exenteo de Retención de ICA	SI		NO			
Esta exento de Retención en la Fuente	SI		NO			
INFORMACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA						
Por favor digite las condiciones comerciales que considere pertinentes						
Tiempo de Envío de Cotización	Entre 1 y 5 días		Entre 5 y 10 días		Mayor a 10 días	
			'lazo de pago a _____			
<p>Favor anexas a este formulario la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificado de Cámara de Comercio, no mayor a treinta (30) días calendarios de expedición Fotocopia del documento de identidad del Representante Legal Fotocopia del RUT y/o del NIT Certificado de Entidad Bancaria, donde conste: Razón Social de la empresa, NIT, número y tipo de cuenta en la que se consignarán los pagos de servicios contratados. 						

Fuente: Autor

Figura 13. Encuesta de satisfacción del cliente

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		CODIGO:			
	FECHA:	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 DE 1			
AÑO: 2022	Fecha de Evaluación:			MES	DÍA	AÑO
SISTEMAS CONSTRUCTIVOS AFC		Nombre encuestado:				
Dirección: CRA 45 # 148B - 11		Telefono:				
Por favor evalúe los siguientes aspectos, marcando con una X y seleccionando un valor del uno (1) al cinco (5), siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho con el aspecto a evaluar.						
ASPECTO A EVALUAR	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
ATENCIÓN AL CLIENTE Se evalúa el servicio integral, con una actitud agradable, atendiendo oportunamente las necesidades del cliente y brindando soluciones que garanticen la satisfacción total de dichas necesidades.						
CONDICIONES DE PAGO Se evalúa las diferentes opciones que ofrece la Empresa para realizar la compra de sus productos, además los medios para otorgar crédito, financiación y facilidades de pago.						
TIEMPOS DE ENTREGA Se evalúa el cumplimiento de las fechas programadas de entrega establecidas por la empresa - cliente, la pronta respuesta a demoras e inconvenientes.						
CALIDAD DE LOS PRODUCTOS En este aspecto se evaluará las condiciones específicas del producto adquirido, comprobando que sean de buena calidad y satisfaga la necesidad establecida.						
SERVICIO DE TRANSPORTE Y ENTREGA Se revisan las condiciones del producto, al momento de ser descargado, tales, como cantidad pedida, las especificaciones técnicas, ordenes de compra, etc. Además se evalúa las condiciones de descargue a la hora de ser entregada al cliente.						
PUNTAJE TOTAL:	Suma de calificación de cada aspecto Numero de aspectos evaluados					
Observaciones, recomendaciones, propuestas de mejora:						
Elaboró: Coordinador de Calidad			Aprobó: Gerente			

Fuente: Autor

5. CONCLUSIONES

Es importante tener en cuenta que la empresa a la cual se le realizó el diagnóstico tiene menos de dos años de operación y que hasta el momento está implantando estrategias como la propuesta por la ISO 9001-2015 para generar valor agregado a la venta de sus productos en el sector ferretero. Dicho esto, la empresa actualmente no cuenta con un manual de SGC que requiere de varias acciones para poder ser un objetivo realizado dentro de la empresa.

Se realiza la auditoría interna a la empresa en donde se evidencia que, aunque existen muchas cosas de evidente cumplimiento, estas no se tienen documentadas por lo que son novedades que deben generar una acción de mejora. Para esto, se proponen diferentes documentos que son obligatorios para un sistema de gestión de calidad, y otros que se proponen para generar mayor eficiencia de la empresa.

Se debe tener en cuenta que este proyecto solo propone como estrategia de mejoramiento, el plan anual de trabajo con actividades específicas, más, sin embargo, faltan las actividades propias de la implementación, edición y mejoramiento continuo, pues este proyecto no es solo el diseño, sino es un proceso sistemático en el que debe tenerse en cuenta a los colaboradores para ofrecer eficacia a esta estratégica organizacional.

6. RECOMENDACIONES

Para una propuesta de mejora sobre el sistema de gestión de la calidad, es importante indagar la información con el profesional indicado por la empresa y realizar la revisión de la documentación necesaria para constatar la información. Puede que existan varios aciertos en el nivel de cumplimiento de la empresa, sin embargo, es importante identificar con evidencia física que den cuenta de esto, pues de esto depende un excelente plan de mejoramiento.

7. BIBLIOGRAFÍAS

ARIAS, R. G. (16 de 03 de 2020). *Cómo crear un plan de gestión de calidad*.
Obtenido de Excellence Blog: <https://blog.softexpert.com/es/plan-de-gestion-de-calidad/>

Calidad. (s.f.). Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/calidad/>

Cordoba, M. N., & Monsalve, C. (s.f.). Tipos de Investigacion. Predictiva, proyectiva, interactiva, confirmatoria y evaluativa. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de http://2633518-0.web-hosting.es/blog/didact_mate/9.Tipos%20de%20Investigaci%C3%B3n.%20Predictiva%2C%20Proyectiva%2C%20Interactiva%2C%20Confirmatoria%20y%20Evaluativa.pdf

EcuRed. (22 de 11 de 2016). *La Calidad. Su evolución histórica*. Obtenido de EcuRed: https://www.ecured.cu/La_Calidad._Su_evoluci%C3%B3n_hist%C3%B3rica

Excelencia, E. E. (s.f.). *¿QUÉ ES LA NORMA ISO 9001 DE 2015?* Obtenido de Nueva ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Formoso, F., Couce, C., Rodríguez, I., Ponte, C., & Guerreiro, R. (2011). La integración de los sistemas de gestión, necesidad de una nueva cultura empresarial. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v78n167/a05v78n167.pdf>

Giler, K., Mendoza, K., & Paredes, P. (2016). Gestión de riesgo empresarial. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL.pdf>

informa Colombia. (2021). Empresas en Colombia: cuántas han cerrado y cuántas hay activas. Obtenido de

- <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/empresas-en-colombia-cuántas-han-cerrado-y-cuántas-hay-activas-a-mayo-del-2021-554985>
Informa Colombia. (2022). Los sectores en los que más se han creado empresas en Colombia en 2022. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/los-sectores-en-los-que-mas-se-han-creado-empresas-en-colombia-en-2022-569928>
- Instituto Andaluz de tecnología. (2016). Guía para una gestión basada en procesos. Obtenido de <https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>
- ISO. (s.f.). Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/iso/>
- ISO 9001-2015. (2016). Desarrollo del concepto de calidad. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- ISO, N. N. (s.f.). ¿QUÉ ES LA NORMA ISO 9001 DE 2015? Obtenido de NUEVA ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Oliva, D., & Jair, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Peralta, P., Cervantes, V., Salgado, R., & Espinoza, A. (2020). Dirección estratégica para la innovación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Barranquilla. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641016/29062641016.pdf>
- Romero, F., Melgarejo, Z. A., & Análí, M. (2015). Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en Colombia. *El sevier*. Obtenido de <file:///D:/Downloads/S2215910X15000087.pdf>
- Vargas, S. A. (2014). Proceso de dirección estratégica. Obtenido de <https://saanva2.files.wordpress.com/2014/03/proceso-de-direccion-estrategica-1.pdf>

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

Viloria, B. (2016). Fundamentos de la estructura de Alto Nivel. Obtenido de
<https://www.isoexpertos.com/wp-content/uploads/2016/10/Ebook-Fundamentos-de-la-EAN-RevA-Nov15.pdf>