

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA  
ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA IDEAL SOPORT**

**EDISON LOPEZ ROMERO**

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PROGRAMA DE INGENIRIA INDUSTRIAL  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T.Y C**

**2020**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA  
ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA IDEAL SOPORT**

**EDINSON LOPEZ ROMERO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN COMO REQUISITO PARCIAL AL TITULO DE  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**TUTOR  
JAVIER ALVAREZ**

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PROGRAMA DE INGENIRIA INDUSTRIAL  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T.Y C**

**2020**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

**Cartagena de indias, D..y C febrero de 2020**  
**Agradecimientos**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi madre Luz Marlen Romero quien ha sido un gran apoyo emocional durante todo el tiempo.

A mi esposa Vanessa Ramírez Martínez quien me apoyo y me motivo para continuar cada día, al lado de nuestro Hijo Nicolás López Ramírez.

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	10
1. Planteamiento del problema .....	12
1.1. Antecedentes del problema .....	12
1.2. Descripción del problema .....	13
1.3. Formulación del problema .....	14
1.4. Sistematización del problema .....	14
2. Objetivos.....	15
2.1. Objetivo general.....	15
2.2. Objetivos específicos .....	15
3. Justificación .....	16
4. Marco de referencia.....	18
4.1. Antecedentes de la investigación .....	18
4.2. Marco teórico .....	20
4.2.1. Origen de la gestión de calidad .....	20
4.2.2. La Calidad y su Evolución .....	21
4.2.3. NTC-ISO 9001: 2015.....	23
4.3. Marco conceptual .....	25
4.4. Marco legal .....	26
5. Ubicación del proyecto dentro de las líneas de investigación de la facultad ..	28
5.1. Línea.....	28
5.2. Área temática.....	28
6. Marco metodológico .....	29
6.1. Tipo de investigación .....	29

6.2.	Hipótesis .....	29
6.3.	Variables dependientes, independientes e intervinientes .....	29
6.4.	Población y muestra .....	29
6.5.	Proceso metodológico .....	30
6.5.1.	Creación de los equipos de trabajo .....	30
6.5.2.	Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	30
6.5.3.	Definición de políticas y objetivos de calidad. ....	31
6.5.4.	Definición de la estructura documental y elaboración de documentación. ....	31
6.6.	fuentes y Técnicas de recolección de información .....	32
6.6.1.	Fuentes Primarias .....	32
6.6.2.	Fuentes Secundarias .....	32
6.7.	Proceso de análisis de la información.....	32
7.	Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa IDEAL SOPORT	
	33	
7.1.1.	Perfil estratégico de la empresa.....	33
7.1.2.	Análisis del contexto externo e interno.....	34
7.1.3.	Auditoria de diagnóstico inicial de la NTC-ISO9001: 2015.....	43
7.1.4.	Partes interesadas. ....	47
7.1.5.	Definición del alcance de la empresa.....	50
7.2.	Síntesis del diagnostico .....	50
8.	macroproceso y caracterización de los procesos DE LA EMPRESA IDEAL SOPORT.....	52
9.	Manual de calidad.....	69

9.1. Introducción .....	69
9.2. Valores principales .....	69
9.3. Misión .....	69
9.4. Visión .....	70
9.5. Política de calidad de la empresa .....	70
9.5.1. Organigrama de la empresa.....	71
9.6. Manual de funciones.....	71
9.6.1. Funciones del Gerente General. ....	71
9.6.2. Funciones del Administrador de oficina.....	72
9.6.3. Funciones del Gerente de Producción. ....	74
9.6.4. Funciones del Gerente de Talento humano. ....	75
9.6.5. Funciones del Gestor de Mercados.....	76
9.7. Manual de procedimientos.....	77
9.7.1. Procedimiento organizacional. ....	77
9.7.2. Política empresarial.....	79
9.8. Manual de auditoría interna .....	81
9.9. Manual de proceso de seguimiento y mejora .....	83
Conclusiones .....	86
Recomendaciones .....	88
Referencias.....	89

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Contextualización de la organización.....	43
<b>Figura 2</b> Liderazgo .....	44
<b>Figura 3</b> Planificación.....	44
<b>Figura 4</b> Apoyo.....	45
<b>Figura 5</b> Operación .....	46
<b>Figura 6</b> Desempeño.....	46
<b>Figura 7</b> Mejora .....	47

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Principios de la SGC en ISO 9001:2015.....	24
<b>Tabla 2</b> Productos y servicios.....	34
<b>Tabla 3</b> cargos y funciones de la empresa .....	35
<b>Tabla 4</b> Análisis de la capacidad directiva.....	36
<b>Tabla 5</b> Análisis de la capacidad competitiva .....	36
<b>Tabla 6</b> Análisis de capacidad tecnológica .....	37
<b>Tabla 7</b> Análisis de la capacidad del talento humano.....	37
<b>Tabla 8</b> Análisis del factor económico .....	38
<b>Tabla 9</b> Análisis del Factor político .....	39
<b>Tabla 10</b> Análisis del factor social .....	39
<b>Tabla 11</b> Análisis del factor tecnológico .....	39
<b>Tabla 12</b> Análisis del factor competitivo .....	40
<b>Tabla 13</b> Análisis del factor geográfico.....	40
<b>Tabla 14</b> Análisis DOFA y estrategias .....	40
<b>Tabla 15</b> Partes internas .....	47
<b>Tabla 16</b> Partes externas .....	48
<b>Tabla 17</b> Caracterización del proceso de gestión comercial .....	54
<b>Tabla 18</b> Riesgo del proceso de Gestión comercial .....	56
<b>Tabla 19</b> Caracterización proceso de compras .....	57
<b>Tabla 20</b> Riesgos del proceso de gestión de compras .....	59
<b>Tabla 21</b> Caracterización del proceso gestión de talento humano .....	60
<b>Tabla 22</b> Riesgo del proceso de talento humano.....	62
<b>Tabla 23</b> Caracterización del proceso de gestión financiera .....	63
<b>Tabla 24</b> Riesgo del proceso de gestión financiera .....	65
<b>Tabla 25</b> Caracterización Proceso Gestión de Calidad .....	66
<b>Tabla 26</b> Riesgo de gestión de la calidad.....	68
<b>Tabla 27</b> Codificación de documentos.....	80

## INTRODUCCIÓN

Las ciencias organizacionales a través de la historia se han encargado de estudiar las formas y estrategias adecuadas para la gestión empresarial en cada época, pasando desde la producción en serie hasta la gestión de la calidad en la producción de productos y servicios, por citar algunos ejemplos. Estas ciencias se han enfocado tanto en los recursos materiales de la empresa como en las personas, por ello, se han aunado otras disciplinas como la psicología, etc.

La gestión de la calidad surge como una manera de hacer evolucionar la gestión empresarial, la preocupación de instituciones internacionales por estandarizar la forma en que las empresas desarrollen sus procesos lleva a la emisión de normas aprobadas en todo el mundo y que estandarizan la forma en la que se deben desarrollar los diferentes procesos dentro de las empresas.

Como toda empresa en medio de esta coyuntura económica y social, la tienda IDEAL SOPORT ha manifestado cierto interés en mejorar la forma de hacer su modelo de negocio para hacerse más relevante en su mercado, por ello, a través de una visita preliminar se pudo identificar la necesidad de un sistema de gestión de calidad que defina y estandarice sus diseños de tal forma que puedan posicionarse en su nicho de mercado.

El presente proyecto obedece a la búsqueda de una solución a los problemas y situaciones adversas que la empresa experimenta como lo son los pagos atrasados, pedidos entregados de manera retardada, cotización y ordenes de pedido que son atendidas de manera lenta, personal con baja capacitación técnica y del puesto de trabajo, entre otras situaciones más.

La propuesta de diseño de un sistema de gestión de la calidad equivale a una opción viable para la empresa desde la perspectiva de la gerencia, la misma se

desarrolló en las siguientes etapas: diagnóstico, donde se identificaron a través del análisis FODA y la matriz DOFA características de la empresa que pueden ser aprovechadas y otras que definitivamente deben eliminarse de la gestión. También a través de la aplicación de una encuesta con preguntas cerradas que evalúa el porcentaje de cumplimiento de los pilares de la ISO 9001: 2015, de acuerdo con la escala de Si cumple, Cumple parcialmente y NO cumple.

Luego se procedió a diseñar macroproceso de la empresa, caracterización de los procesos principales y los de soporte, además de la valoración de riesgos de estos, para aterrizar la documentación de los manuales de la empresa. Finalmente se presenta el plan de auditoría interna y las consideraciones en las conclusiones y recomendaciones.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La empresa IDEAL SOPORT cuenta con un reconocimiento en el mercado gracias a la eficacia de sus servicios de comercialización de dispositivos electrónicos, como celulares, reproductores de música, computadores, y accesorios para estos, de acuerdo con los reportes de satisfacción de los clientes que la empresa registra. Su trayectoria de resumen a 5 años de incursión en el mercado cartagenero.

En la actualidad sus procesos más influyentes son: Manejo de correspondencia, pedidos, compras, selección pertinente de proveedores, gestión de talento humano, y las actividades propias del departamento de contabilidad y financiero. Estos procesos originan en la empresa ciertos conflictos de orden interno que afectan la productividad de esta. En entrevista previa desarrollada a los gerentes del área administrativa se identificaron situaciones adversas como:

- Pagos atrasados a empleados por falta de gestión de los recursos y registros.
- Retraso en la entrega de pedidos gracias a la falta de planeación de estos, en ocasiones la empresa no cuenta con la organización suficiente para responder ante la demanda.
- Las actividades de cotización y órdenes para compras suelen ser lentas gracias a que no se cuenta con un listado de proveedores organizado para cada insumo o material requerido, además no existe planeación y control para el inventario lo que también genera inconvenientes a la hora del despacho de pedidos.
- La empresa cuenta con el personal idóneo para el desarrollado de cada una de sus actividades, sin embargo, se evidencia falta de capacitación y desarrollo de este dentro de la misma, por lo que la gestión de la calidad es

baja gracias al desconocimiento de las políticas y directrices que se han diseñado.

- La gerencia no manifiesta un apoyo suficiente a las actividades de gestión de calidad, no existe seguimiento en los procesos y la designación de recursos en ocasiones es baja.

## **1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La gestión de calidad dentro de la empresa se ha convertido en un gran reto, debido a que el crecimiento ha sido acelerado gracias a la oferta y los precios de los productos en su mercado que cada día es más reñido, y frecuentemente aparecen nuevos nichos de mercado, lo que le requiere implementar procedimientos que garanticen la calidad en cada una de las áreas de la empresa, tanto en producción como en administración. Al respecto se han encontrado algunas carencias como:

- Falta de documentación de los procesos de la empresa. No se cuenta con instrucciones específicas y ordenadas para cada proceso, lo que puede estar originando traumatismo entre las diferentes áreas de la empresa.
- No evidencia definición del proceso de comunicación interna y externa.
- El manejo de información y archivo de documentos digitales y físico no está ordenado, lo que dificulta el acceso seguro y la custodia de la información.

En general se evidencia la falta de identificación de actividades y estrategias que desarrolladas en cada uno de los procesos de la empresa permita la mejora en cada una de las situaciones antes descritas, posibilitando resultados importantes en materia de gestión de calidad, teniendo en cuenta que la integración de cada uno de los procesos de forma coordinada garantiza el éxito de la organización.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Por lo anterior se formula el siguiente interrogante como objeto de esta investigación.

¿Cómo debe ser la propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad basado en la ISO9001:2015 para la empresa IDEAL SOPORT?

### **1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué estado se encuentra la empresa IDEAL SOPORT en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la ISO9001:2015?

¿Cómo está estructurado el macroproceso y los procesos de la empresa?

¿Cómo se estructura el manual de calidad de la empresa?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la ISO9001:2015 para la empresa IDEAL SOPORT.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el estado de la empresa IDEAL SOPORT en cuenta al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO9001:2015.
- Documentar la estructura del macroproceso y los procesos de la empresa.
- Estructurar el manual de calidad de la empresa.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Los sistemas de gestión de calidad pueden atribuirse teóricamente a la norma ISO 9001 vigente desde los años 80, que buscaba proveer un estándar para las empresas de todas las naturalezas, de tal manera que cuenten con un orden sistemático de la información y los procesos (Enrique & Sellés, 2015). Desde entonces ha incorporado mejoras y avances en función de las necesidades y, sobre todo, de la propia evolución del concepto de calidad empresarial, llegando a su más reciente actualización que es la versión 2015. (ISO9001, 2015).

La empresa IDEAL SOPORT en la actualidad no cuenta con procesos y procedimientos definidos y documentados, lo que puede estar generando falta de seguimiento en el control de calidad de los productos que comercializa, además pérdidas en recursos que no se están aprovechando gracias a que cada persona vinculada a los procesos desarrolla actividades si ningún tipo de guía estandarizada que garantiza la optimización de recursos y el control en la verificación de resultados.

Por lo anterior, se considera pertinente el desarrollo del proyecto propuesto ya que ayudaría a identificar en la empresa los procesos más importantes para la productividad de esta y se diseñaría un sistema de gestión de la calidad propicio para que la empresa ejecute sus procesos de forma adecuada y controlada, identificando focos de mejora continua, lo que le garantiza la satisfacción de los clientes y su posicionamiento y credibilidad en el mercado.

Este sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 es beneficioso para la empresa por que le permite estandarizar sus procesos de tal forma que se hace más fácil la revisión de variables y factores en cada proceso, la identificación de no conformidades ayudaría a la gerencia en la toma de decisiones.

En medio de los cambios surgidos el proyecto significa a la empresa una herramienta que ayudaría a cumplir la planeación estratégica de la empresa ya que le presentaría pautas para el desarrollo de cada uno de los procesos, establecer las sinergias entre estos y los recursos de esta para lograr el cumplimiento de los objetivos de las áreas administrativas, operativas y comercial. El proyecto además puede ayudar a optimizar los recursos de la empresa logrando elevar así sus indicadores de venta, la rentabilidad y el beneficio que esta le ofrece a la sociedad.

El investigador también sería un beneficiario potencial puesto que haya en la investigación una oportunidad para aplicar los conceptos y conocimientos adquiridos durante su preparación académica, también adquiriría experiencia en la identificación de necesidades y aplicación de la norma, como en el diseño de sistemas de gestión de la calidad, lo que le garantizaría un carácter crítico y proactivo en el desarrollo de su profesión.

Por último, la comunidad académica cuenta con un nuevo referente académico y actualizado que le puede funcionar como guía teórica y metodológica a la hora de hacer diseño de sistemas de gestión de la calidad, este proyecto abarca todas las etapas de diseño estipuladas en el estándar NTC ISO 9001:2015, aunque el proyecto se ha desarrollado en la empresa de un sector específico las pautas de aplicación de la norma son las mismas para todos los sectores, para algunos casos existirán otros estándares que se unan.

## **4. MARCO DE REFERENCIA**

### **4.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Inicialmente se tiene el trabajo desarrollado por Vasquez & Ramirez, (2011) titulado Implementación de un sistema de gestión de calidad en la compañía Retramar S.A.S. con el objetivo de identificar y diseñar los procesos y la documentación necesaria del sistema de gestión de calidad para la empresa Retramar S.A.S bajo los requerimientos de la ISO 9001:2015.

Esta empresa identificó tres procesos específicos que son gestión logística, gerencial y servicios al cliente. Como misionales encontraron gestión comercial, de operaciones y de compras. Como procesos de apoyo está gestión de recursos, de mantenimiento, gestión de control y seguridad, gestión de sistemas y tecnologías. A partir de estos procesos se identificaron partes interesadas y el diseño del sistema con su respectivo programa de auditoría interna, el resultado equivale al manual de calidad de la empresa.

Por otro lado, se tiene el trabajo desarrollado por Parra, (2014) titulado Planificación del sistema de gestión de calidad para la empresa Indigo Tecnología bajo la norma 9001: 2015 con el objetivo de establecer la planificación del sistema de gestión con el fin de estandarizar los procesos.

El diseño metodológico estuvo basado en cinco etapas que son:

- Aplicación, procesamiento y análisis de la información del diagnóstico
- Elaboración del manual de calidad ajustado a la norma
- Elaboración de la documentación del sistema de gestión de calidad
- Socialización del sistema
- Conclusiones y recomendaciones

Este trabajo aporta una guía metodológica al proyecto, teniendo en cuenta que la empresa objeto del estudio está en el sector tecnológico.

También se tiene el trabajo de Montañez, (2017) titulado Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa Ero Networks y Technologies S.A.S bajo la norma ISO 9001: 2015, con el objetivo de diseñar y documentar un sistema de calidad en la empresa basado en la norma ISO 9001: 2015.

Los objetivos de la investigación marcaron la pauta metodológica, inicialmente se hizo diagnósticos del estado de la empresa, luego se elaboró el manual de calidad de la empresa, seguidamente se procedió con la caracterización de procesos de la empresa, se propuso acciones de mejora y se diseñaron planes y programas de auditoria.

A nivel internacional se tiene el trabajo titulado Management system ISO 9001-2015: techniques and tools of quality engineering for the implementation desarrollado por Cruz, López, & Ruiz, (2017) que explica cómo ha sido la evolución de la calidad a través del diseño y actualización de normas de estandarización de sistemas de gestión, llegando al enfoque de procesos, ciclo PHVA y las partes interesadas como factores congruentes para el éxito de las empresas.

Los autores a través explican a través del análisis de los requisitos cuatro al ocho de la norma ISO 9001: 2015 en el que se citan detalles sobre el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación y evaluación de desempeño para concluir con la aplicabilidad de la ingeniería de la calidad aplicable al éxito de los sistemas de gestión de la calidad.

Por último, se tiene el trabajo desarrollado por Chacón, (2018) titulado Theories, Models and Management Systems of Quality, en el que buscaba poner al lector en contexto sobre los aportes teóricos desarrollados a través de las últimas décadas, presentando teorías y composiciones conceptuales sobre la mejora continua y el desarrollo de sistemas de calidad integrados.

Presenta una reseña importante sobre los aportes desarrollados por Edwards Deming quién a través del control estadístico de procesos plantea la filosofía de administración para la calidad y el ciclo Deming (Planear-Desarrollar-Controlar-Actuar) que actualmente se conoce como ciclo PHVA.

## **4.2. MARCO TEÓRICO**

### **4.2.1. Origen de la gestión de calidad**

La gestión de la calidad surge como solución al problema de la demanda de productos y servicios que cumplan y satisfagan las expectativas y necesidades de las personas y todas las entidades que las representan (Arbós & Babón, 2017). Desde las primeras civilizaciones, la edad media cuando se da la fabricación artesanal, la Revolución Industrial cuando la calidad surgía como inspección, el periodo de entreguerras, la década de los 60 cuando se daba el control estadístico de procesos, la décadas de los 70 cuando se habla de calidad total, la década de los 80 con las certificaciones en calidad, y la década de los 90 cuando surge la necesidad de calidad de total y hasta la actualidad, con la programación de estándares internacionales que son luz y sombra de toda una historia de calidad, muestran la necesidad de la humanidad y sociedad en general para garantizar que los productos y servicios que se consumen son potencialmente valiosos y diferenciados (Cubillos & Rozo Rodríguez, 2009).

Todas estas etapas de la historia están caracterizadas por necesidades específicas que llevaron al desarrollo de soluciones pertinentes para un desarrollo

sostenible, y esas mismas etapas han llevado a la evolución del concepto, incorporando nuevas ideas y suprimiendo aquellas que se tornan obsoletas y sobre todo costosas. Se describe la evolución del tópico de calidad como objeto de investigación en cuatro etapas que son: Control de calidad desarrollado entre 1940 - 1950, definida como la etapa de la conformidad de especificaciones. Aseguramiento de la calidad dada entre 1960 - 1970, donde se define la calidad como aptitud para el uso, en esta la calidad deja de ser una inversión a alto costo para convertirse en una ventaja competitiva. Calidad total entre 1980 – 1990, donde el cliente es lo primero y la calidad busca: calidad en el producto, en el servicio, en la gestión y en la vida. Por último se tiene la Excelencia empresarial entre 2000 – 2010, donde la calidad se describe como la satisfacción del cliente y la eficiencia económica. En esta etapa busca incorporar a las organizaciones occidentales las ideas y métodos de origen japonés de calidad total, que permiten reducir los costos sin perder la calidad (Martínez, 1994).

Desarrollados los sistemas de gestión de calidad que están enfocados a la documentación, los recursos y los procesos de la empresa, la sociedad y el medio ambiente, es importante listar los sistemas de mejora continua a todos los niveles de la empresa, al respecto María Torres afirma que “los sistemas de mejora continua ayudan al monitoreo en la gestión de la calidad y por supuesto a desarrollar planes de acción que garantizan mejora continua” (Torres, 2014). Los sistemas que lista el autor son: El sistema Just In Time, el sistema Lean y el sistema Kaizen. Además agrega que el sistema JIT tiene elementos que son aplicables a otros sistemas como: sistema Kanhan, Heijunka o nivelado de producción, SMED: reducción de los tiempos de preparación, Shojinka, entre otros.

#### **4.2.2. La Calidad y su Evolución**

La calidad se reconoce como un atributo subjetivo de los productos, los procesos, las empresas y las personas. Subjetivo en el sentido de que cuantitativamente no

se puede determinar el nivel de calidad específico y requerido para un producto, esto porque las personas asocian la calidad con la capacidad que poseen para adquirir un bien, con el conocimiento que tienen de este, con la aplicabilidad a sus necesidades y circunstancias, así por ejemplo: el martillo que usa un zapatero para ajustar el pegamento de sus productos y el martillo que usa un herrero para hacer pruebas de sus productos son de calidad de acuerdo a la percepción de cada uno y la utilidad en su labor. En ese sentido, la calidad es un atributo que toma o no importancia en el cliente y sus necesidades.

Lograr una calidad satisfactoria requiere el desarrollo de todas las fases del ciclo PHVA. Los resultados de desarrollar estas fases son importantes dentro del proceso de gestión ya que ayudan a diagnosticar, planear recursos, diseñar actividades y evaluar resultados para la mejora continua a través de planes de reajuste. Estas fases no se pueden mirar separadas sino que deben desarrollarse secuencialmente e ir documentando sus resultados para verificar la efectividad de los procesos (Mariño, 1993).

Algunas literaturas definen la calidad como “la capacidad de algo para su uso”, “pertinencia para el empleo”, o por ejemplo, la satisfacción del cliente o el grado de cumplimiento de los requisitos. Cada una, muestra la calidad en diferentes aspectos o áreas de las empresas. En la ISO 9000:1994, la calidad es definida como el cumplimiento de las características de una institución y que determinan o marcan la pauta en la misión de satisfacer necesidades específicas. En la versión de la ISO 9000: 2000, es el nivel de cumplimiento de requisitos por parte de las características inherentes de una entidad.

En el tema de la calidad los requisitos manifiestan la necesidad de definición ya que traducen o presentan las necesidades existentes en un listado específicos de instrucciones que pueden ser medibles de manera cualitativa o cuantitativa, dentro

de la naturaleza de una entidad cualquiera, esto está relacionado al propósito, los objetivos organizacionales y las metas, posibilitando su realización y evaluación.

En otras palabras, tales requisitos de calidad una empresa definen o representan las necesidades conocidas o manifiestas del cliente, que se expresan en contratos de relaciones comerciales, por citar un ejemplo.

Los “requisitos” como concepto reúne parámetros de la sección de mercado que se aborda, los contractuales empresa-cliente o la mirada interna de la entidad. Se pueden desarrollar y actualizar en todas las actividades de la planificación. Hablando a nivel cuantitativo las características de estos serían costos nominales, valores asignados, desvíos y límites tolerables (Mariño, 1993).

Por otro lado, al hablar de calidad es importante tener en cuenta las demandas que hace la sociedad, siendo estas no más que las leyes y normas sancionadas y de estricto cumplimiento como por ejemplo: reglamentos, estándares, códigos, estatutos y otros modelos considerados (Mariño, 1993).

La protección del medio ambiente está considerada en la expresión “otras consideraciones” también contempla la salud, la seguridad, la seguridad de acceso, la conservación de la energía y de los recursos naturales. Esta exige que se tenga en cuenta cada requisito emitido por la sociedad al momento de estandarizar la calidad. Estos requisitos pueden determinarse por las normas y leyes en cada país (Mariño, 1993).

#### **4.2.3. NTC-ISO 9001: 2015**

La norma técnica colombiana ISO 9001:2015 representa la última versión de la ISO 9001 que fundamenta los Sistemas de Gestión Documental de la Calidad y sus requisitos de diseño y aplicación. Esta cuarta actualización fue ratificada por el

Consejo Directivo el 23 de septiembre de 2015, su esencia se basa en la gestión del riesgo y el enfoque basado en riesgos de los sistemas de gestión. Dentro de sus diferencias más notorias se tiene el cambio de ciertos conceptos como: lo que era en la versión 2008 objeto y campo de aplicación, en la nueva versión se conoce como alcance. Son reemplazadas las normas para consulta por referencias normativas, el inciso 4 que describía en la versión 2008 el sistema de gestión de la calidad, ahora describe el contexto de la organización, la responsabilidad de la dirección ahora se define como liderazgo, la gestión de los recursos equivale a planificación, el inciso 7 que habla de la realización del producto en la versión 2008 ahora equivale a soporte, lo que se conocía como medición, análisis y mejora, ahora es operaciones, además, son agregados el inciso 9 que son los parámetros para la evaluación de desempeño y el 10 que es la mejora (ICONTEC, 2015).

Revisada la norma se destacan otras características de forma general como es el enfoque basado en procesos, que permite una mejor definición de estos y demás elementos que estén relacionados, disminución de la necesidad de documentar procedimiento, haciendo al sistema mucho más flexible y trazable.

#### **4.2.3.1. Principios de la gestión de la calidad de acuerdo con la ISO 9001:2015**

A continuación, se presenta una tabla que reúne los principios de la gestión de calidad, su declaración, base racional y algunos beneficios potenciales. Esta información está basada en la norma ISO 9000: 2015 que describe los conceptos de la norma. (ISO, 2015).

**Tabla 1** Principios de la SGC en ISO 9001:2015

<b>Principio</b>	<b>Declaración</b>	<b>Base racional</b>	<b>Beneficios clave</b>
Enfoque al cliente	Es el enfoque principal de la gestión. Implica cumplir con sus	Atraer y conservar la confianza de los clientes.	Incremento del valor para el cliente, de la satisfacción, fidelización, repetición del negocio, reputación de la

	requisitos y exceder sus expectativas.		organización.
Liderazgo	Establecen la unidad de propósito y la dirección.	Ayuda a la gestión de las personas, estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr objetivos.	Aumento de eficacia y eficiencia.
Compromiso de las personas	Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de valor.	Respectar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles.	Mejora la comprensión, aumenta la participación, desarrollo, iniciativa y creatividad, aumento en la confianza y colaboración.
Enfoque a procesos	Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente.	El SGC consta de procesos interrelacionados, entender como este sistema produce los resultados permite optimizar el sistema y su desempeño.	Define objetivos, establece autoridad, responsabilidad, y obligación, determina restricciones de recursos. Gestiona riesgos que se pueden afectar a las salidas de los procesos y a los resultados.
Mejora	La organización con éxito tiene un enfoque continuo hacia la mejora.	La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles de desempeño.	Mejora de desempeño, mejora del enfoque, aumento de la capacidad de anticiparse, mayor atención.
Toma de decisiones basada en la evidencia	Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.	La toma de decisiones es un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre.	Mejora de los procesos de toma de decisiones, mejora de la evaluación, mejora de la eficacia.
Gestión de las relaciones	Para el éxito es necesario gestionar las relaciones con las partes interesadas.	Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes.	Aumento del desempeño, entendimiento común de los objetivos, aumento de la capacidad de crear valor, una cadena de suministro.

Fuente: ISO9001:2015

### 4.3. MARCO CONCEPTUAL

**Apoyo:** Define los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad. •  
Operación: Plantea los requisitos para tener en cuenta cuando el Sistema de gestión de calidad ya está en marcha.

**Evaluación del Desempeño:** Criterios para la medición y resultados del Sistema de gestión de la Calidad.

**Contexto de la Organización:** Indica los principales deberes de la compañía para el Sistema de Gestión de Calidad.

**Liderazgo:** Involucra a la alta dirección en el Sistema de Gestión de Calidad. •  
Planificación: Marca los requisitos que debe tener en cuenta la organización en lo referente a objetivos de calidad.

**Mejora:** Establece pautas para el mejoramiento continuo del Sistema de gestión de la Calidad.

**Objeto y Campo de Aplicación:** Establece la función y el alcance de la norma.

**Referencias Normativas:** Documentos de apoyo para la norma.

#### **4.4. MARCO LEGAL**

Las normas que rigen el trabajo de investigación son las siguientes:

NTC-ISO 9001:2015 donde se dan los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, además, la NTC-ISO 9000: 2015 donde se registran los fundamentos y vocabulario del Sistema de Gestión de la Calidad, y otras normas en esta citadas como es el caso de ISO 10003: 2003 Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a la organización – satisfacción del cliente – Gestión de la

calidad. La ISO 10007: 2003 Directrices para la gestión de la configuración en los Sistemas de Gestión de la Calidad. La ISO 10007: 2014 Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones – Satisfacción del cliente. La ISO 10002: 2014 Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones – Satisfacción del cliente. La ISO 10004: 2012 Directrices para el seguimiento y la medición. La ISO 10001: 2014 Directrices para códigos de conducta para organizaciones - Satisfacción del cliente.

## **5. UBICACIÓN DEL PROYECTO DENTRO DE LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD**

### **5.1. LÍNEA**

Sistemas integrados de gestión en las organizaciones

### **5.2. ÁREA TEMÁTICA**

Sistemas integrados de gestión

## **6. MARCO METODOLÓGICO**

### **6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de un sistema de gestión de calidad requiere del desarrollo de una investigación cualitativa, que describa de forma detallada cada una de las características que determinan a la empresa, sus actividades, responsables, partes interesadas, procesos, etc. Para ello, de acuerdo con las etapas PHVA del ciclo Deming, se lograría un sistema de gestión de calidad enfocado a procesos que puede ser aplicado a cualquier organización. Para ello, se requiere una secuencia de actividades válidas y que no afecten la aplicabilidad de la norma.

### **6.2. HIPÓTESIS**

El diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma NTC ICONTEC 9001: 2015 ayuda al mejoramiento de los procesos de las empresas y el aumento de la productividad y la competitividad.

### **6.3. VARIABLES DEPENDIENTES, INDEPENDIENTES E INTERVINIENTES**

Como variables dependientes se tienen los procesos y los recursos, como independiente los indicadores de gestión y como intervinientes los requisitos de la NTC ICONTEC 9001: 2015.

### **6.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población de la investigación está representada por la empresa y cada una de las personas que hagan parte del equipo de trabajo para el diseño (Gerente general, Amón de oficina, Gerente operativo y comercial, Gerencia de talento humano).

## **6.5. PROCESO METODOLÓGICO**

El diseño de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 consta de las siguientes etapas.

### **6.5.1. Creación de los equipos de trabajo.**

Tratándose el proyecto de una práctica académica, el autor fue autorizado por la gerencia para trabajar de manera mancomunada con los gerentes de cada área de la empresa que son: el Gerente general, el Administrador de Oficina, el Gerente operativo y el Gerente de Talento humano. El gerente de cada área aportará sus conocimientos, caracterizando la misma para identificar en el diagnóstico las condiciones iniciales de la empresa.

En cumplimiento del numeral 4 de la norma NTC ISO 9001: 2015 Contexto de la organización, se desarrollará en la etapa diagnóstica un análisis con la alta gerencia para determinar factores externos e internos que son cruciales en el propósito y dirección estratégica de la organización y que afectan la capacidad de lograr objetivos. Por lo que el primer apartado de resultados de la investigación equivale al análisis del contexto externo e interno de la compañía y el diagnóstico respecto a la norma, desarrollado la lista de comprobación (Ver Anexo A).

### **6.5.2. Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

Una vez analizado el contexto de la empresa, se identificarán las partes interesadas que fueron categorizadas como externas e internas, en la identificación de estas se consideraran las necesidades más generales, las

expectativas, y las estrategias. Esta identificación se lleva a cabo a través de una entrevista a la gerencia para recopilar información sobre las personas e instituciones que son congruentes a la empresa.

### **6.5.3. Definición de políticas y objetivos de calidad.**

Siguiendo la más reciente versión de la NTC ISO 9001:2015 las políticas y objetivos de calidad dependen de la política de calidad de la empresa y esta debe ser estudiada, diseñada, implementada y mantenida por la máxima autoridad organizacional de las entidades, los gerentes. En el numeral 5.2.1. Establecimiento de la política de calidad indica:

...sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; d) incluya un compromiso de mejora continua al sistema de gestión de la calidad.

A partir del diagnóstico, las partes interesadas y las actividades que desarrolla la empresa para prestar sus servicios, se procederá a la definición de políticas y objetivos de calidad de la empresa, de acuerdo con la naturaleza de cada área de esta, del sector, y teniendo en cuenta el análisis del macroentorno de la organización. La empresa objetivo de este proyecto se encuentra dentro de las empresas prestadores de servicios, y a través de su labor de comercializar dispositivos electrónicos se suma a la industria tecnológica que ha tenido un crecimiento a pasos agigantados por lo que surge la importancia de garantizar sobre todas las actividades la satisfacción de clientes y partes interesadas.

### **6.5.4. Definición de la estructura documental y elaboración de documentación.**

La definición de la estructura documental se llevará a cabo con el fin de delimitar la estructura documental para la agrupación, creación, actualización y revisión de

toda la documentación que es necesario en el SGC, como está contemplado en la norma el inciso 7.5. Información documental, donde da instrucciones de que la empresa debe desarrollar las actividades pertinentes en pro de la cautela y custodia de la información que genera el SGC.

## **6.6. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La investigación estará guiada por fuentes así:

### **6.6.1. Fuentes Primarias**

Dentro de estas se contemplan el gerente general de la empresa, y cada una de las personas que este designe como colaboradores en el proyecto, suministrarán información primaria sobre el estado de la empresa y las diferentes áreas de esta. Para ello, se hará uso de la entrevista y como instrumento se diseñará un formulario de preguntas abiertas. Para el diagnóstico de la empresa frente al porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma se aplicará una encuesta que integra ítems a evaluar de cada uno de los pilares del sistema de gestión con una escala de valoración que indica si cumple, cumple parcialmente o no cumple. Por último, se hará uso de herramientas de planeación estratégica para el diagnóstico de la empresa, a través de la matriz DOFA y el análisis FODA, se establecerá el estado de esta.

### **6.6.2. Fuentes Secundarias**

Dentro de las fuentes secundarias se consideran aportes científicos y teóricos contemplados en revistas, libros y demás literatura disponible, se hará uso de la revisión bibliográfica para la clasificación.

## **6.7. PROCESO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para el análisis de la información recopilada en las entrevistas abiertas se identificarán datos para el análisis estratégico, la información de la encuesta sobre

el porcentaje de cumplimiento de los pilares de la norma, se hará uso de métodos de estadística básica descriptiva y luego a través de graficas se socializaran los resultados.

## **7. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA IDEAL SOPORT**

### **7.1.1. Perfil estratégico de la empresa.**

#### **7.1.1.1. *Reseña histórica de la empresa.***

La empresa IDEAL SOPORT es el resultado del espíritu emprendedor de una joven universitaria estudiante del programa de Administración de empresa, que experimenta la necesidad de vivir en carne propia los afanes de la gestión empresarial y el éxito en el proceso de ser su propio jefe y además ayudar al mejoramiento de la calidad de vida de otras personas, generando empleos bajo condiciones dignas de trabajo a través de la comercialización de dispositivos electrónicos y accesorios de alto consumo.

#### **7.1.1.2. *Misión.***

Comercializar dispositivos electrónicos de alta calidad y de marcas reconocidas por su excelente relación costo-beneficio. Brindamos un servicio profesional y contamos con personal altamente calificado, aplicando las mejores prácticas, procesos y tecnologías que ofrece el mercado.

#### **7.1.1.3. *Visión.***

Para 2025, consolidarnos como una empresa líder en el mercado local comercializando productos tecnológicos de alta calidad y que satisfagan las expectativas de cada uno de nuestros clientes.

#### **7.1.1.4. Valores corporativos.**

La empresa ha considera como valores que deben estar presentes tanto en los clientes internos como en los proveedores:

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Satisfacción
- Efectividad

#### **7.1.1.5. Productos de la empresa.**

Los siguientes son los productos y servicios prestados en la empresa.

**Tabla 2** Productos y servicios

<b>Productos</b>	<b>Servicios</b>
Celulares, tablets, computadoras y drones.	Instalación de sistemas operativos, mantenimiento de computadores.
Variedad de accesorios de lujo y para protección de pantallas.	Personalización de accesorios. Asesoría en la preventa y posventa.

Fuente: Autor

#### **7.1.2. Análisis del contexto externo e interno.**

Para el desarrollo del análisis de los factores internos y externos más influyentes de la empresa, para lo que se hace uso de las herramientas análisis DOFA donde se evidencia factores como fortaleza, oportunidades, debilidades y fortalezas de la empresa, y el análisis PEST que funciona como herramienta para conocer el contexto externo de la empresa. Este segundo muestra las principales oportunidades y amenazas que rodean a la empresa objeto de estudio.

### 7.1.2.1. Análisis FODA y Matriz DOFA

La empresa cuenta con factores potenciales en el desarrollo de sus actividades en el mercado, sin embargo, evidencia debilidades y amenazas que no resultan positivas si no se trazan estrategias adecuadas.

#### ➤ Contexto interno de la organización (debilidades y fortalezas)

El contexto interno de la organización cuenta con factores que pueden afectar su dirección y capacidad para lograr objetivos. Las debilidades y fortalezas hacen parte de esa lista de factores. Las debilidades enfocan aquellas áreas donde la empresa presenta deficiencia y las fortalezas son aspectos o áreas donde la empresa se destaca de otras, estas valoran capacidades, habilidades y cualidades en la empresa.

*Capacidad interna de la empresa:* la empresa cuenta con el siguiente orden jerárquico.

**Tabla 3** cargos y funciones de la empresa

Cargo	Función
Gerente General (1)	Dirección general de la organización, encargado de la representación legal de la empresa y de la toma de decisiones en todo lo que a ella concierne.
Asistente de Gerencia y admón. Oficina (1)	Administrador de oficina que se encarga de las actividades de la empresa como las relaciones con proveedores, inventarios, entro otros.
Director de mercadeo y ventas (1)	Profesional encargado de diseñar los planes de mercadeo para la productividad de la empresa y de mantener relaciones y fidelización de clientes.
Agentes comerciales (4)	Encargados de la parte de ventas, tienen contacto directo multicanal, con los clientes
Operadores Logísticos (3)	Personas encargadas de maniobrar las máquinas y herramientas productivas de la empresa, como

sublimadoras, sopladoras, etc.

Fuente: Gerencia de IDEAL SOPORT

*Capacidad directiva:* la empresa bajo la dirección del Gerente General ha diseñado una planificación estratégica para llevar a cabo sus actividades productivas y administrativas.

**Tabla 4** Análisis de la capacidad directiva

<i>Capacidad directiva</i>	<i>Debilidades</i>			<i>Fortalezas</i>		
	<i>Impacto</i>			<i>Impacto</i>		
	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Sistema administrativo</i>				x		
<i>Planeación estratégica.</i>				X		
<i>Baja imagen corporativa del proyecto</i>				X		
<i>Carece de comunicación gerencial</i>		x				

Fuente: Autor

*Capacidad competitiva:* la empresa desarrolla un plan de mercadeo que integra la publicidad digital, aprovechando de la oportunidad de darse conocer de forma masiva a un costo relativamente bajo, además cuenta con un prestigio que le permite usar como medio publicitario el método “boca a boca”. También la empresa maneja precio competitivo en el mercado y una política de puntualidad en la entrega de pedidos que garantiza la satisfacción de los clientes.

**Tabla 5** Análisis de la capacidad competitiva

<i>Capacidad competitiva</i>	<i>Debilidades</i>		<i>Fortalezas</i>	
	<i>Impacto</i>		<i>Impacto</i>	
	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>

	Bajo	Bajo
<b>Infraestructura</b>	X	
<b>Satisfacción de los clientes</b>		X
<b>Calidad de los productos y servicios</b>		X
<b>Política de Precios</b>	X	
<b>Participación en el mercado</b>		X

Fuente: Autor

**Capacidad tecnológica:** la empresa cuenta con tecnología requerida para la comercialización de productos y de servicios, de tal forma que garantiza la satisfacción de los clientes y su participación en el mercado.

**Tabla 6** Análisis de capacidad tecnológica

<b>Capacidad tecnológica</b>	<b>Debilidades</b>		<b>Fortalezas</b>	
	<b>Impacto</b>		<b>Impacto</b>	
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>
<b>Equipos y software de máximo desempeño</b>			X	
<b>Señal óptima de internet para el desarrollo del trabajo y la relación con los clientes</b>				X
<b>Planes de mantenimiento para equipos y herramientas</b>	X			

Fuente: Autor

**Capacidad de talento humano:** la empresa cuenta con un equipo de trabajo comprometido con los objetivos.

**Tabla 7** Análisis de la capacidad del talento humano

<b>Capacidad de talento humano</b>	<b>Debilidades</b>		<b>Fortalezas</b>	
	<b>Impacto</b>		<b>Impacto</b>	

	Alto Bajo	Medio	Alto Bajo	Medio
<i>Compromiso del personal</i>			X	
<i>Nivel académico de los empleados</i>				X
<i>Desarrollo del talento humano</i>		X		

Fuente: Autor

### ➤ Contexto externo de la organización

El contexto externo de la organización reúne factores que pueden significar oportunidades o amenazas para la empresa.

*Factor económico:* la empresa como parte de una economía local y regional experimenta los efectos de los acontecimientos económicos como la inflación, reforma tributaria, los impuestos. Etc.

**Tabla 8** Análisis del factor económico

<i>Factor económico</i>	<i>Oportunidad</i>			<i>Amenaza</i>		
	<b>Impacto</b>			<b>Impacto</b>		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<i>Índice de inflación</i>				X		
<i>Reforma tributaria</i>					X	
<i>Pago de impuestos</i>						X
<i>Precios de los insumos</i>		X				

Fuente: Autor

*Factor político:* la empresa cuenta con los permisos requeridos por la administración local para el desarrollo de sus actividades.

**Tabla 9** Análisis del Factor político

<i>Factor político</i>	<i>Oportunidad</i>			<i>Amenaza</i>	
	<b>Impacto</b>			<b>Impacto</b>	
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>
<i>Permiso de la administración local</i>	X				

Fuente: Autor

*Factor social:* la empresa está ubicada en un lugar estratégico de la ciudad donde se evidencia bajo índice de inseguridad.

**Tabla 10** Análisis del factor social

<i>Factor social</i>	<i>Oportunidad</i>			<i>Amenaza</i>		
	<b>Impacto</b>			<b>Impacto</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
<i>Inseguridad en la ciudad</i>					X	
<i>Imagen reconocida en el mercado local</i>	X					
<i>Empleos directos e indirectos</i>	X					

Fuente: Autor

Factor tecnológico:

**Tabla 11** Análisis del factor tecnológico

<i>Factor tecnológico</i>	<i>Oportunidad</i>			<i>Amenaza</i>	
	<b>Impacto</b>			<b>Impacto</b>	
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>
<i>Servicios de comunicación</i>	X				

<b>Equipos y herramientas</b>	X	
<b>Insumos generales</b>	X	
<b>biodegradables</b>		

Fuente: Autor

Factor competitivo:

**Tabla 12** Análisis del factor competitivo

<b>Factor competitivo</b>	<b>Oportunidad</b>			<b>Amenaza</b>		
	<b>Impacto</b>			<b>Impacto</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
<b>Productos y servicios de calidad comprobada</b>	X					
<b>Capacidad tecnológica</b>	X					
<b>Ubicación estratégica</b>		X				

Fuente: Autor

Factor geográfico:

**Tabla 13** Análisis del factor geográfico

<b>Factor geográfico</b>	<b>Oportunidad</b>			<b>Amenaza</b>		
	<b>Impacto</b>			<b>Impacto</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
<b>Ubicación estratégica</b>	X					
<b>Vías de acceso</b>		X				
<b>Clima en la ciudad</b>	X					
<b>Seguridad en el sector</b>		X				

Fuente: Autor

**Tabla 14** Análisis DOFA y estrategias

<b>INTERNAS</b>	<b>FORTALEZAS (+)</b>	<b>DEBILIDADES (-)</b>
-----------------	-----------------------	------------------------

		<p>F1) Disponibilidad y precios por debajo del promedio.</p> <p>F2) Cuenta con alianzas estratégicas que garantizan el transporte de pedidos.</p> <p>F3) personal capacitado y con experiencia.</p> <p>F4) los productos y servicios satisfacen las necesidades del cliente.</p> <p>F5) publicidad pertinente para la divulgación de la empresa.</p>	<p>D1) No cuenta con sucursales que faciliten el acercamiento de clientes que están fuera de la ciudad.</p> <p>D2) la empresa no cuenta con un sistema de SG-SST documentado ni divulgado.</p> <p>D3) la empresa no cuenta con un sistema de gestión de la calidad documentado y divulgado.</p> <p>D4) los empleados no están capacitados en gestión de la calidad.</p> <p>D5) la gerencia no manifiesta el compromiso requerido para la gestión y control de la calidad en los productos y servicios.</p>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>
<b>EXTERNOS</b>	<p>O1) la empresa cuenta con un sistema de pago de acuerdo con la necesidad del cliente. (contra entrega – dos pagos)</p> <p>O2) la demanda de los productos y servicios es creciente en la ciudad.</p> <p>O3) Se cuenta con proveedores y alianzas estratégicas que</p>	<p>1 – Utilización de diferentes medios de pago contado o crédito por medio de alianzas (O1,F1)</p> <p>2 - Utilización de recursos disponibles para la comercialización de los productos y servicios ofrecidos que garantizan la satisfacción del cliente. (O2,F2, O3, F3)</p> <p>3 – Oferta de productos de excelente calidad garantizando precios competitivos en el</p>	<p>1 – Estudio de viabilidad para la apertura de nuevas sucursales para garantizar mayor participación en el mercado, garantizando la satisfacción de los clientes de diferentes puntos de la ciudad. (D1, O1,)</p> <p>2 - Desarrollo del SG-SST para garantizar la seguridad e integridad de todas las personas congruentes a la empresa. (D2, O2, D3, O3)</p> <p>3 – Desarrollo del sistema de gestión de la calidad integrado por el compromiso de la gerencia</p>

<p>garantizan la calidad de los productos y la entrega oportuna. O4) Seguridad en el sector donde está ubicada la empresa. O5) Cuenta con tecnología que facilita el trabajo.</p>	<p>mercado y un sistema publicitario acorde a las necesidades. (O3, F3,O4, F4, O5, F5)</p>	<p>para la gestión, la capacitación de empleados y el control de calidad, haciendo uso de la tecnología disponible en la empresa. (D4, O4, D5, O5)</p>
<b>AMENAZAS</b>	<i>ESTRATEGIA FA</i>	<i>ESTRATEGIA DA</i>
<p>A1) Grandes competidores A2) Inflación A3) Sanción por no contar con SG-SST. A4) Bajos niveles de productividad por no control de calidad. A5) uso de los mismos métodos publicitarios por parte de la competencia.</p>	<p>1 – Desarrollar plan de mercadeo que ayude a la divulgación de la oferta de la empresa para garantizar una mayor cobertura del mercado. (F1, A1)</p> <p>2 – Formular paquetes de productos y servicios de acuerdo a las necesidades de cliente para promover la demanda (F2, A2)</p> <p>3 - Desarrollar e implementar el SG-SST por medio de la asesoría de empresas que mantengan alguna relación comercial con la organización del sector de salud ocupacional. (F3, A3, F4, A4, F5, A5)</p>	<p>1 – Diseñar productos y servicios innovadores para garantizar la sostenibilidad de la empresa en el mercado. (D1, A1)</p> <p>2 – Diseñar un sistema de gestión de la calidad para garantizar la participación en el mercado por encima de los acontecimientos económicos adversos. (D2, ,A2, D3, A3, D4, A4)</p> <p>3- Promover desde la gerencia una mayor participación y compromiso para innovar y garantizar la calidad por medio del aumento de los recursos. (D5, A5)</p>

Fuente: Autor

El desarrollo del análisis DOFA deja en manifiesto el estado actual de la empresa, evidenciando que la empresa no cuenta con sistema de gestión de la calidad coordinado para garantizar la productividad y competitividad de esta. Cuestiones como la inflación y el incremento de la competencia son factores poco favorables para la misma y la carencia de planes que garanticen la gestión de calidad y seguridad de las personas congruentes a la misma permite afirmar que la empresa, aunque productiva y competitiva requiere desarrollar un plan de acciones que le lleven a mejorar estas situaciones. También se destaca la falta de compromiso por parte de la gerencia, en esta parte es importante aclarar que, si se cuentan con recursos para la gestión productiva de la empresa, sin embargo, para planes de mejora es necesario promover en la gerencia concientización de que se requiere un aumento en los recursos y el seguimiento a los planes.

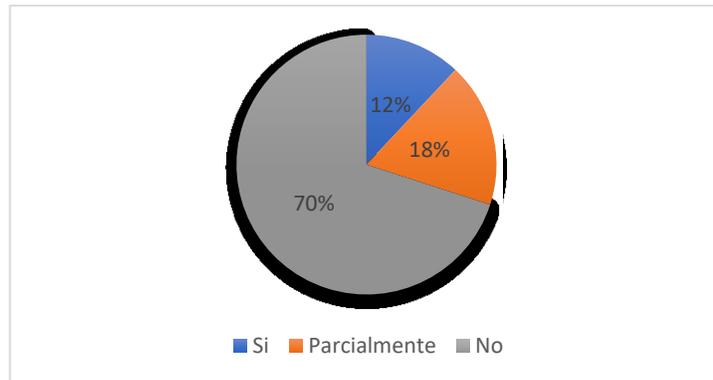
### **7.1.3. Auditoría de diagnóstico inicial de la NTC-ISO9001: 2015.**

La auditoría inicial es una actividad que tiene el propósito de determinar el nivel de cumplimiento de la norma por parte de la empresa en los pilares de Contextualización de la organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Desempeño y Mejora.

A continuación, se presentan los porcentajes de cumplimiento de estos pilares de acuerdo con lo arrojado por el chek list aplicado a la empresa.

Sobre la contextualización de la organización, esto tiene que ver con el conocimiento de la organización y su contexto, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la determinación del alcance del sistema de gestión, el sistema de gestión de calidad y sus procesos, en la empresa se encontró que cumple en un 12%, cumple parcialmente en un 18% y no cumple en un 70% (Ver figura 2).

**Figura 1** Contextualización de la organización



Fuente: Auditoria inicial de la empresa

En lo relacionado al liderazgo de la empresa, que tiene que ver con liderazgo y compromiso, política, roles, responsabilidades y autoridades de la organización, se encontró que la empresa si cumple en un 20%, cumple parcialmente en un 27% y no cumple en un 53% (ver figura 3).

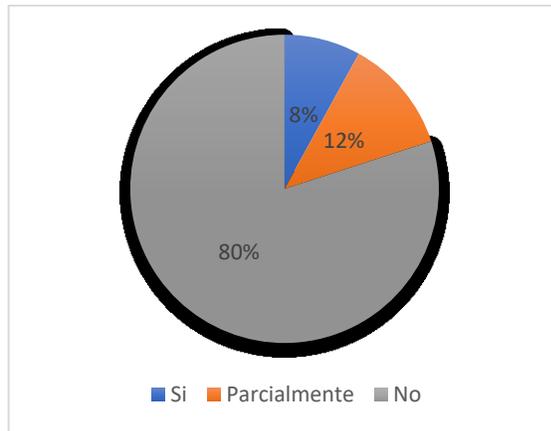
**Figura 2** Liderazgo



Fuente: Auditoria inicial de la empresa

En cuanto a la planificación, que tiene que ver con las acciones para abordar riesgos y oportunidades, los objetivos de calidad y planificación para lograrlos y planificación de los cambios, se encontró que la empresa si cumple en un 8%, cumple parcialmente en un 12% y no cumple en un 80%. (ver figura 4).

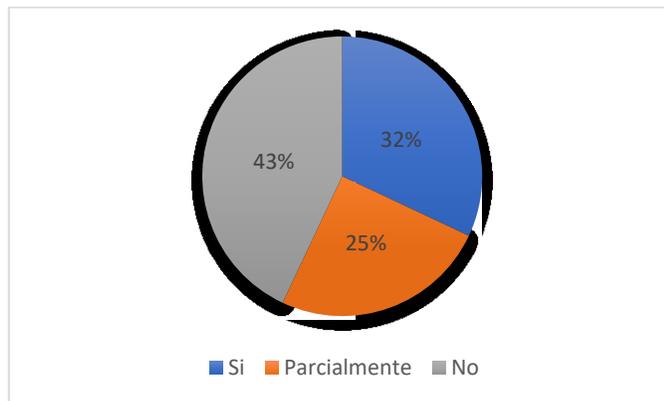
**Figura 3** Planificación



Fuente: Auditoria inicial de la empresa

Sobre el pilar de apoyo que tiene que ver con los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada, se encontró que la empresa si cumple en un 32%, cumple parcialmente en un 25% y no cumple en un 43%. (ver figura 5).

**Figura 4** Apoyo

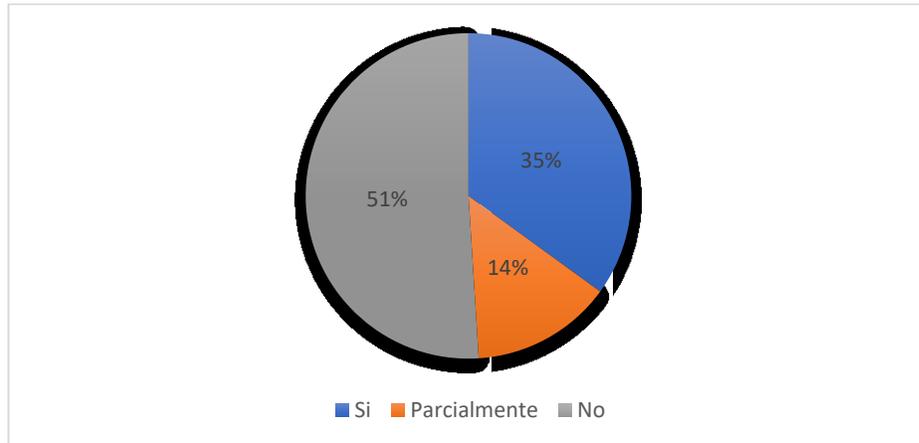


Fuente: Auditoria inicial de la empresa

Respecto a la operación que tiene que ver con la planificación y control operacional, los requisitos para los productos y servicios, el diseño y desarrollo de los productos y servicios, el control de los procesos, productos, y servicios

suministrados externamente, se encontró que la empresa si cumple en un 35%, cumple parcialmente en un 14% y no cumple en un 51% (ver figura 6).

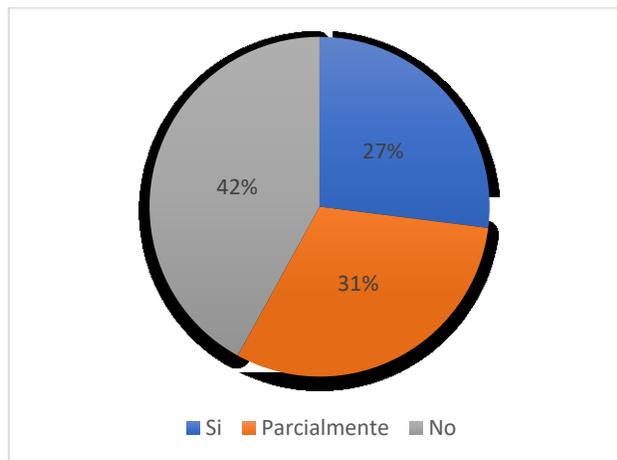
**Figura 5** Operación



Fuente: Auditoria inicial de la empresa

En lo relacionado a la evaluación del desempeño que tiene que ver con el seguimiento, medición, análisis y valuación, la auditoría interna, y la revisión por la dirección se encontró que la empresa si cumple en un 27%, cumple parcialmente en un 31% y no cumple en un 42%. (ver figura 7).

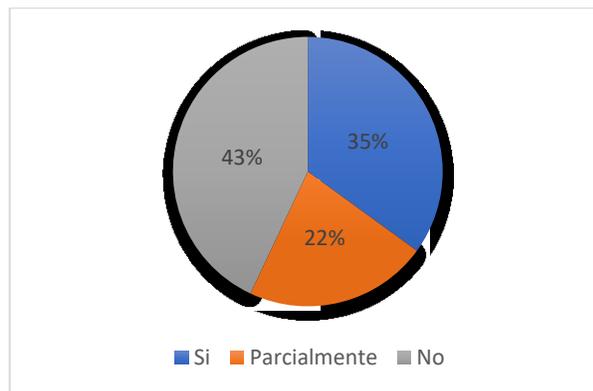
**Figura 6** Desempeño



Fuente: Auditoria inicial de la empresa

Por último, está la mejora que tiene que ver con las generalidades, las no conformidades y acción correctiva, y la mejora continua, se encontró que la empresa su cumple en un 35%, cumple parcialmente en un 22% y no cumple en un 43%. (ver figura 8).

**Figura 7 Mejora**



Fuente: Auditoria inicial de la empresa

De manera general se puede inferir que la empresa si bien tiene unos porcentajes parciales del cumplimiento de la norma, es necesaria una intervención a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los parámetros de la norma ISO9001:2015, para garantizar mayor control en los procesos de la empresa, promoviendo la satisfacción de las partes interesadas.

#### **7.1.4. Partes interesadas.**

A continuación, se presenta la identificación de las partes interesadas en la empresa y su proceso productivo. Estas se han separado en internas y externas.

##### **7.1.4.1. Partes internas**

Las partes internas están definidas en la tabla siguiente:

**Tabla 15 Partes internas**

<b>Partes interesadas internas</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Pertinentes</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Empleados</b>	<p>Crecer y escalar dentro de la empresa</p> <p>Satisfacer sus necesidades y desarrollarse como profesionales</p>	<p>Ascender y garantizar calidad</p>	si	<p>Reportes</p> <p>Correo electrónico y demás sistemas de comunicación interno.</p> <p>Diseñar programa de capacitación y entrenamiento que les permita a los empleados ampliar sus conocimientos y habilidades.</p> <p>Diseñar programa de carrera para empleados por medio de alianzas estratégicas con instituciones académicas.</p> <p>Informes</p> <p>Correo electrónico y demás sistemas de comunicación interno.</p>
<b>Socios</b>	<p>Requieren rentabilidad</p> <p>Crecimiento</p>	<p>Mayor nivel de productividad para la empresa</p>	si	<p>Planear y ejecutar programas innovadores para promover el crecimiento rentable dentro de la organización.</p>

Fuente: El Autor

Las partes internas son las personas que trabaja dentro de la organización, desarrollando funciones específicas que garantizan que los procesos marchan adecuadamente y que las actividades productivas son desarrolladas de la manera técnica requerida para garantizar la productividad de la empresa.

#### **7.1.4.2. Partes externas**

La siguiente tabla presenta a las partes externas y sus estrategias.

**Tabla 16** Partes externas

<b>Partes interesadas externas</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Pertinentes</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Clientes</b>	Que la empresa garantice su satisfacción prestando un buen servicio	Que la empresa pueda ofrecerles solución a las situaciones por las cuales solicitan sus servicios garantizando su total satisfacción	si	Reportes Correo electrónico y demás sistemas de comunicación de la empresa. Desarrollar productos innovadores y servicio postventa que garantice la fidelización de estos.
<b>Proveedores</b>	Prestar un buen servicio a la empresa	Garantizar la satisfacción de la empresa en cada uno de los requerimientos recibidos de esta	si	Informes Correo electrónico y demás sistemas de comunicación de la empresa. Diseñar procedimiento secuencial que le permita al proveedor encontrar en la empresa a un aliado.
<b>Accionistas</b>	Que la empresa desarrollo actividades comerciales de acuerdo con la reglamentación vigente.	Que la empresa tenga un futuro productivo y rentable	si	Informes Correo electrónico y demás sistemas de comunicación de la empresa. Garantizar la seguridad de los accionistas en el cumplimiento de la normalización vigente emitida para controlar las actividades productivas de la empresa.
<b>Comunidad</b>	Que la empresa les brinde un buen entorno y seguridad	Mantenerse como comunidad	si	Publicidad. Desarrollar políticas de RSE y ambiental, para trabajar mancomunadamente con la comunidad y generar bienestar.

Las partes externas generan diferentes necesidades que le dan nueva dirección de la empresa, así el objetivo a no es solo ser una empresa productiva y

competitiva, sino que también, debe ser responsable con el efecto que generan sus actividades en el entorno donde se desarrolla.

#### **7.1.5. Definición del alcance de la empresa.**

La empresa IDEAL SOPORT, instalada en la ciudad de Cartagena, se reconoce por la comercialización de dispositivos electrónicos de frecuente consumo como celulares, tablets, y accesorios. Por ello, son aplicables al alcance del Sistema de Gestión de Calidad todos los procesos de dirección y gestión. El sistema de la empresa incluye todos los requisitos de la NTC-ISO 9001 en su versión 2015.

### **7.2. SÍNTESIS DEL DIAGNOSTICO**

Desarrollado el diagnostico a la empresa se encontró las siguientes situaciones: la empresa cuenta con fortalezas importantes en su mercado, el hecho de tener una política de precio por debajo de la estándar sin exponer la calidad de los productos que comercializa y sin incurrir en perdidas, le permite acaparar incluso a clientes nuevos del sector que por un menor precio tendrán la misma experiencia y satisfacción, ello les puede garantizar que el cliente vuelva. Se evidencian oportunidades para la empresa y esta cuenta con los recursos para aprovecharlas, por lo que se nota que llevando una gestión adecuada puede ser una marca referente en el mercado.

Es importante que trabaje en cómo afrontar las amenazas del mercado y convertirlas en oportunidades de mejora, para ello, el estudio constante de los factores que las atraviesan es fundamental, la empresa también requiere trabajar en debilidades como la falta de un sistema de gestión con procesos caracterizados y capacitación a los empleados en gestión con calidad en los puestos de trabajo.

Se encontraron porcentajes muy altos de no cumplimiento de la norma NTC ISO9001:2015, por lo que es acertado decir que la empresa puede optimizar su

gestión, estadísticas de ventas y satisfacción a través del diseño de un sistema que transversalice a toda la empresa.

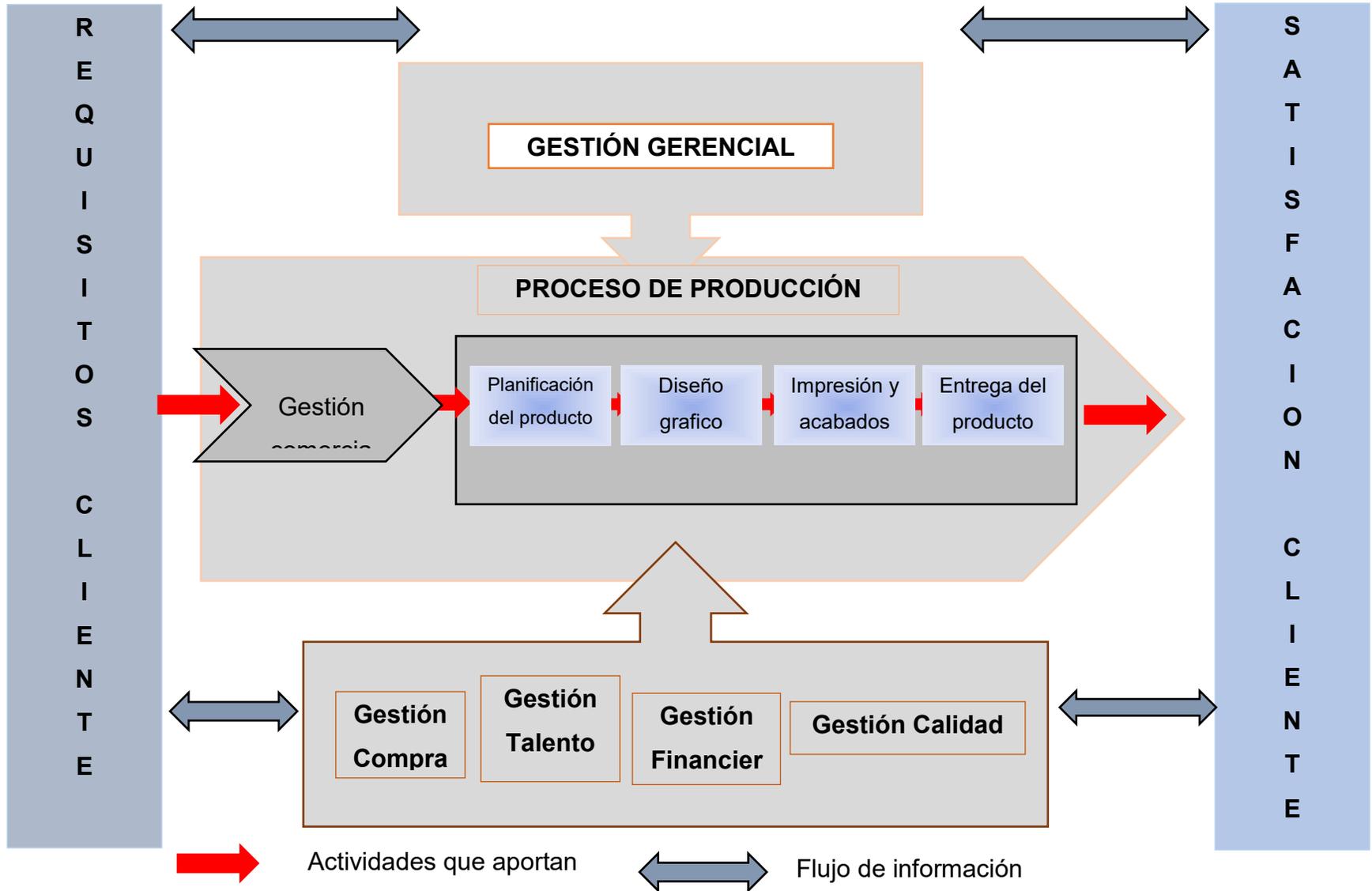
## **8. MACROPROCESO Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA IDEAL SOPORT**

La empresa objeto de estudio como se describa con anterioridad se reconoce por la comercialización de dispositivos electrónicos de frecuente consumo como celulares, tablets, y accesorios, en la ciudad de Cartagena, ha contado con beneficios a nivel legislativo y económico gracias a la demanda creciente en el sector y las políticas para el emprendimiento joven.

Sus productos y servicios más influyentes y determinantes en la productividad de la empresa son: celulares gama media y alta, tablets, computadoras y accesorios para estos. Para generar valor agregado a su trabajo considerando que opera en un sector altamente competitivo, la empresa cuenta con procesos principales como la gestión comercial, de compras, de talento humano, financiera y de calidad, y con procesos de apoyo como gestión documental, gestión de información, gestión de cartera, etc.

A continuación, se presenta el mapa de macroprocesos de la empresa. A partir de este se presenta caracterización de los procesos más influyentes en la productividad de la empresa, estos son Gestión comercial, Gestión de compras, gestión de talento humano, Gestión financiera y a gestión de calidad. Además, se presenta caracterización de los procesos de apoyo. Posteriormente se presenta caracterización de los riesgos de cada uno de los procesos principales.

**Figura 1** Macroproceso de la empresa IDEAL SOPORT



Fuente: Autor

**Tabla 17** Caracterización del proceso de gestión comercial

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	
				VERSIÓN	01
				FECHA	
				PÁGINA	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:					
MACROPROCESO	Estratégico	NORMA		NTC ISO 9001:2015	
PROCESO	Gestión comercial	REQUISITOS		5.2., 7.2., 8., 8.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.3., 8.4., 8.5.	
SUB PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO	Asesor comercial		
OBJETIVO: Asesorar el proceso de planeación y formulación de políticas de comercialización y mercadeo, el diseño de programas y estrategias de la oferta y el portafolio de productos y servicios en función integral al cliente.				ALCANCE: Inicia con labores del proceso de gestión comercial y finaliza con el cumplimiento de contratos de acuerdo con pedidos.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROVEEDOR PROCESO QUE ENTREGA	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS/ ACTIVIDADES PHVA	CONTROLES	SALIDAS CRÍTICAS	CLIENTE PROCESO QUE RECIBE
Gestión gerencial	Necesidades específicas de los clientes	-Planear y formular a la gerencia, políticas, planes, programas y proyectos para las captaciones de recursos financieros, de mercadeo, etc. -Planear visitas a clientes.	Registro de visitas	Estrategias, Portafolio actualizado  Análisis de las Necesidades y expectativas de los clientes,	Gestión gerencial
Cientes	Información del mercado  Portafolio de productos	-Asesorar en la prestación de servicios y venta de productos de acuerdo a las necesidades de los clientes. -Dirigir la promoción y venta de los productos y servicios del portafolio.	Contratos  Correspondencia	Reorganización operativa, conocimiento y apropiación de la Política de calidad, objetivos, misión y visión	Cientes
Talento humano	Desarrollo del producto o servicio	-Autoevaluación de la gestión del proceso. -Elaborar indicadores de gestión del departamento.	Plan de acción	Informe de Autogestión del proceso  Indicadores de Gestión	Cientes

		-Evaluar la percepción de calidad de los clientes hacia los productos ofrecidos.			
Gestión de calidad	Mapa de riesgo de la empresa  Manual de administración del riesgo	-Documentar acciones correctivas y preventivas tendientes a mejorar el desempeño del proceso comercial.	Encuestas procesadas y analizadas Indicadores de gestión	Resultados de indicadores  Encuestas analizadas de la satisfacción de los clientes	Gestión
DOCUMENTOS		RECURSOS CRITICOS			
DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNO	RECURSOS HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	PROCESO CONTRATADO EXTERNAMENTE
Formato solicitud de pedido	Facturas	Asesor comercial	Equipo de computo	Iluminación  Ambientación	No aplica
Formato solicitud de cotización		Gerencia general	Software para control de inventario		
Manual del proceso de gestión comercial		Recepcionista	Disponibilidad de correo electrónico		
Manual procedimiento de compras			Línea telefónica		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADOR		META	RECURSOS		
Nivel de satisfacción del cliente		Escala de satisfacción	Formato solicitud de pedido	Facturas	Ficha técnica de productos y materiales
			Formato solicitud de cotización	Catálogo de productos	Formato orden de compra

**Tabla 18** Riesgo del proceso de Gestión comercial

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFECTO	CLASIFICACIÓN	ANÁLISIS		POLITICAS
					Calificación	Evaluación	
Poca cobertura o atención de aspectos relacionados al mercadeo	Mínima cobertura o atención de aspectos relacionados al mercadeo	Bajo nivel financiero para producir	Disminución de la demanda	Riesgo operativo y comercial	Probabilidad Media (2) Impacto crítico (20) Valor: 40	Zona de riesgo importante	Asumir el riesgo y coordinar plan de contingencia para que no se materialice
Información deficiente o errónea al cliente	Deficiencia en el sistema de comunicación e información (lista de precios y tiempos de entrega)	Bajo compromiso por parte de los operarios para informar de manera oportuna al cliente	Resultados negativos en la gestión	Riesgo operativo y estratégico	Probabilidad Media (2) Impacto crítico (10) Valor: 20	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo desarrollando capacitaciones en los operarios
Errores en la información de los estudios de mercado, clientes y competencia	Deficiencia en los instrumentos de recolección de información aplicados	Bajo compromiso de los operarios en el diseño y aplicación de instrumentos de recolección de información	Distorsión de la información y en el diseño de estrategias	Riesgo de cumplimiento	Probabilidad Media (2) Impacto crítico (5) Valor: 10	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo desarrollando capacitaciones en los operarios

**Tabla 19** Caracterización proceso de compras

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO			
		VERSIÓN	01		
		FECHA			
		PÁGINA	1		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:					
MACROPROCESO	Apoyo	NORMA	NTC ISO 9001:2015		
PROCESO	Compras	REQUISITOS	8.4.1, 8.4.2., 8.4.3.,		
SUB PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerente de compras		
OBJETIVO: Realizar todas las compras de la empresa que afectan al producto y/o servicio cumpliendo con los requisitos especificados.		ALCANCE: Inicia con la solicitud de pedidos, desarrollo de cotización y culmina con las órdenes de compra.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROVEEDOR PROCESO QUE ENTREGA	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS/ ACTIVIDADES PHVA	CONTROLES	SALIDAS CRÍTICAS	CLIENTE PROCESO QUE RECIBE
Proveedores	Información de proveedores	-Identificar materiales e insumos críticos que afectan la calidad del producto -Identificar proveedores de productos críticos -Establecer criterios para la selección y evaluación de proveedores	Monitoreo de las condiciones de calidad de proveedores y productos  Auditorías internas	Productos comprados	Proceso de producción
Proceso de producción	Solicitud de materiales e insumos	-Realizar la evaluación y selección de proveedores -Realizar las compras de productos -Recibir y almacenar los productos -Suministrar los materiales a los procesos de producción		Información para contabilidad	Diseño de publicidad
Diseño de publicidad	Recursos asignados	-Realizar la reevaluación del proveedor		Necesidades de capacitación	Gestión recurso humano

		-Evaluar los resultados del proceso mediante los indicadores -Verificar los materiales comprados			
Gestión financiera		-Analizar los resultados del proceso y tomar las acciones de mejora		Resultados de indicadores	Gestión de calidad
DOCUMENTOS		RECURSOS CRITICOS			
DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNO	RECURSOS HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	PROCESO CONTRATADO EXTERNAMENTE
Formato solicitud de pedido	Facturas	Gerente de compras	Equipo de computo	Iluminación	No aplica
Formato solicitud de cotización	Catálogo de proveedores	Auxiliar de almacén	Software para control de inventario		
Formato orden de compra	Ficha técnica de productos y materiales	Recepcionista	Disponibilidad de correo electrónico		
Manual procedimiento de compras			Línea telefónica		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADOR		META	RECURSOS		
Duración de procesos de cotización		< 2 días	Formato solicitud de pedido	Facturas	Ficha técnica de productos y materiales
Tiempo de llegada de pedido		< 3 días	Formato solicitud de cotización	Catálogo de proveedores	Formato orden de compra

**Tabla 20** Riesgos del proceso de gestión de compras

OBJETIVO: Realizar todas las compras de la empresa que afectan al producto y/o servicio cumpliendo con los requisitos especificados.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFECTO	CLASIFICACIÓN	ANÁLISIS		POLITICAS
					Calificación	Evaluación	
Selección de proveedores que no reúnan los requisitos establecidos por la empresa	Diferencias con los proveedores	Tráfico de influencias	Perdidas sustanciales para la empresa	Riesgo operativo y comercial	Probabilidad Alta (3) Impacto crítico (20) Valor: 60	Zona de riesgo inaceptable	Asumir el riesgo y coordinar plan de contingencia para que no se materialice
Incumplimiento en la calidad y garantía de los productos	Que los proveedores tengan productos de baja calidad	Oferta de productos que no cumplan con la calidad ni garantía	Mala reputación de la empresa frente a sus clientes	Riesgo operativo	Probabilidad Baja (1) Impacto crítico (20) Valor: 20	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo desarrollando capacitaciones en los operarios
Incumplimiento en los tiempos de entrega de pedidos	Retrasos de los pedidos	Incumplimiento por fuera del margen máximo de tiempo de entrega	Incumplimiento en pedidos a clientes de la empresa	Riesgo de cumplimiento y comercial	Probabilidad Media (2) Impacto crítico (5) Valor: 10	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo desarrollando capacitaciones en los operarios

**Tabla 21** Caracterización del proceso gestión de talento humano

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	
		VERSIÓN	01
		FECHA	
		PÁGINA	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:			
MACROPROCESO	Apoyo	NORMA	NTC ISO 9001:2015
PROCESO	Gestión de talento humano	REQUISITOS	4.2., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 6.3., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 9.1., 10.1., 10.2., 10.3.
SUB PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO	Color. de Talento Humano
OBJETIVO: Garantizar el talento humano competente para cada una de las áreas de la empresa		ALCANCE: Inicia con la solicitud de una vacante y termina con el proceso de liquidación laboral.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
PROVEEDOR PROCESO QUE ENTREGA	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS/ ACTIVIDADES PHVA	CLIENTE PROCESO QUE RECIBE
todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa	Recepción de hojas de vida	-Diseñar los perfiles de cada cargo, funciones y responsabilidades -Definir la competencia del personal -Realizar entrevistas y pruebas de selección -Identificar necesidades de capacitación y entrenamiento	Personal competente para cada una de las áreas de la empresa  Todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa
	Necesidad de capacitación y formación del personal	-Contratar y desvincular al personal de acuerdo al cumplimiento de perfil requerido y a los requerimientos de la empresa -Realizar inducción al	
		Verificación de las competencias del personal aspirante.  Desarrollo de entrevistas laborales.  Auditorías internas	Personal contratado

		personal -Ejecutar programa de capacitación -Liquidar nomina			
	Necesidades de contratación del personal	-Evaluar al personal y hacer seguimiento -Evaluar la efectividad de los programas de capacitación			
		-Conservar el ambiente de trabajo y clima organizacional			
DOCUMENTOS		RECURSOS CRÍTICOS			
DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNO	RECURSOS HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	PROCESO CONTRATADO EXTERNAMENTE
Análisis de competencias	Hojas de vida	Coor. De Talento humano	Equipo de computo	Iluminación Ambientación	Proceso de prueba psicotécnica
Perfil del cargo	Normalización laboral en Colombia	Auxiliar de nomina	Software para control de nomina		
Manual de funciones	Código sustantivo del trabajo	Recepcionista	Disponibilidad de correo electrónico		
Reglamento interno de trabajo			Línea telefónica y archivador de seguridad		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADOR		META	RECURSOS		
Duración de procesos reclutamiento y selección		< 5 días	Pruebas psicotécnicas	Hojas de vida	Bases de datos
Tiempo de Inducción		< 3 días	Manuales de procedimientos	Catálogo de proveedores	Contrato laboral
Nivel de cumplimiento del perfil		Puntos obtenidos por el candidato/puntos requeridos por perfil*100			

Tabla 22 Riesgo del proceso de talento humano

OBJETIVO: Garantizar el talento humano competente para cada una de las áreas de la empresa							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFECTO	CLASIFICACIÓN	ANÁLISIS		POLITICAS
					Calificación	Evaluación	
Que no se puedan hacer pagos salariales puntuales 15 y 30	Falta de reservas para el pago puntual a los empleados	Falta de recursos económicos para el pago puntual de salarios	Disminución de la demanda	Riesgo operativo	Probabilidad Baja (1) Impacto crítico (20) Valor: 20	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo y hacer planes de reservas mensuales.
Que no se realice afiliaciones a seguridad social a tiempo	Que el trabajador tenga un accidente o desarrolle una enfermedad profesional y no pueda ser atendido	Negligencia en la gestión de afiliaciones	Inconformidad del trabajador No será atendido en caso de solicitarlo	Riesgo operativo	Probabilidad Media (2) Impacto crítico (10) Valor: 20	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo y verificar las afiliaciones antes de que los empleados ingresen al trabajo
Que no haya capacitación constante	Deficiencia de programas de actualización para los empleados	Bajo compromiso de la empresa con el desarrollo de sus empleados	Negligencia y desconocimiento de los empleados frente a ciertos procesos	Riesgo operativo	Probabilidad Alta (3) Impacto bajo (5) Valor: 15	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo desarrollando capacitaciones en los operarios

**Tabla 23** Caracterización del proceso de gestión financiera

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO			
		VERSIÓN	01		
		FECHA			
		PÁGINA	1		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:					
MACROPROCESO	Estratégico y de apoyo	NORMA	NTC ISO 9001:2015		
PROCESO	Gestión Financiera	REQUISITOS	4.1., 4.2.3., 4.2.4., 5.1., 5.6.2., 6.1., 8.1., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.		
SUB PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO	Contador		
OBJETIVO: Planear, organizar y controlar el uso de los recursos de la organización.		ALCANCE: Inicia con el registro de los recursos de la empresa y finaliza con la emisión de balances para la gerencia y demás interesados.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROVEEDOR PROCESO QUE ENTREGA	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS/ ACTIVIDADES PHVA	CONTROLES	SALIDAS CRÍTICAS	CLIENTE PROCESO QUE RECIBE
Todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa	Necesidades de recursos	-Elaboración de flujos de caja semanales -Búsqueda de recursos financieros (si aplica)	Conciliación entre bancos y la empresa  Balances mensuales y trimestrales  Auditorías internas	Recursos monetarios	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa
	Recibos y extractos de pago	-Manejo de tesorería Pagos a proveedores Pagos costos y gastos de funcionamiento Pagos de obligaciones financieras -Recaudo de cartera -Elaboración de informes -Elaboración de indicadores financieros		Estados contables y financieros	
	Información a entidades financieras y del Estado.	-Custodia y protección de información de uso restringido		Necesidades de capacitación	

		-Revisión de nómina, parafiscales y seguridad social -Control de la ejecución de los flujos de caja			
	Cartera de clientes y proveedores	-Ejecutar acciones correctivas orientales a la mejora del proceso			
DOCUMENTOS			RECURSOS CRITICOS		
DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	RECURSOS HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	PROCESO CONTRATADO EXTERNAMENTE
Balances mensuales, trimestrales y anuales	Extractos bancarios	Contador	Equipo de computo	Iluminación Ambientación	No Aplica
Estado de resultado de pérdidas y ganancias	Normas que regulan el área financiera		Software Contable		
Flujos de caja			Disponibilidad de correo electrónico		
Informes de auditoria			Línea telefónica		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADOR		META	RECURSOS		
Relación costo & beneficio		Costo/Beneficio	Plan único de cuentas	Informen financiero	Bases de datos
Patrimonio		Activos - Pasivos	Normalización tributaria		

**Tabla 24** Riesgo del proceso de gestión financiera

OBJETIVO: Planear, organizar y controlar el uso de los recursos de la organización.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFECTO	CLASIFICACIÓN	ANÁLISIS		POLITICAS
					Calificación	Evaluación	
Perdida de dinero efectivo en caja	Posibilidad de que alguien se apodere del efectivo en caja	Fallas en la seguridad y custodia del dinero	Perdidas en el flujo de caja	Riesgo estratégico	Probabilidad Baja (1) Impacto crítico (20) Valor: 20	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo reforzando la seguridad y custodia del dinero
Disminución de la relación costo beneficio	Que las utilidades no compensen los costos	Poca rentabilidad en las operaciones	Perdidas en las operaciones	Riesgo estratégico	Probabilidad Baja (1) Impacto bajo (5) Valor: 5	Zona de riesgo tolerable	Asumir el riesgo y reducirlo haciendo análisis de indicadores
Pago no oportuno de compromisos adquiridos	No preparación de presupuesto por parte de la empresa	No hacer proyección de reservas para pagos	Reporta negativo en centrales de riesgos y puntuación	Riesgo estratégico	Probabilidad baja (1) Impacto crítico (20) Valor: 20	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo realizando reservas para compromisos

**Tabla 25** Caracterización Proceso Gestión de Calidad

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	
				VERSIÓN	01
				FECHA	
				PÁGINA	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:					
MACROPROCESO	Estratégico	NORMA		NTC ISO 9001:2015	
PROCESO	Gestión Calidad	REQUISITOS		4.1., 5.2., 5.4., 5.5.3., 7.1., 7.2.1., 7.5., 8.1., 8.2.1., 8.3., 8.4., 8.5.	
SUB PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO	DEL	Coor. De Calidad	
OBJETIVO: Velar por el mantenimiento del SGC y la implementación de acciones basadas en el análisis de resultados de los procesos de la organización que conduzcan al mejoramiento continuo.				ALCANCE: Inicia con el diagnóstico de la empresa y finaliza con los planes de mejora continua.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROVEEDOR PROCESO QUE ENTREGA	ENTRADAS CRÍTICAS	ETAPAS/ ACTIVIDADES PHVA	CONTROLES	SALIDAS CRÍTICAS	CLIENTE PROCESO QUE RECIBE
Todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa	Necesidades de documentos y registros	-Planificar las auditorías internas -Programar los mantenimientos preventivos de la maquinaria -Planes de mejora	Auditorías internas y externas  Identificación de no conformidades  Revisión de la gerencia general.	Diseño de procesos	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa
	Oportunidades de mejora	-Controlar los documentos del S.G.C -Controlar los registros del S.G.C -Atención a reclamos del cliente		Solución a no conformidades	
	No conformidades	-Auditorías internas -Controlar del producto no conforme -Seguimiento a A/C y A/P		Informe de auditoría internas	

	Resultados de indicadores	-Analizar los resultados del proceso y tomar las acciones de mejora		Resultados de A/C y A/P	
DOCUMENTOS		RECURSOS CRÍTICOS			
DOCUMENTOS INTERNOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	RECURSOS HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	PROCESO CONTRATADO EXTERNAMENTE
Manual de calidad de la empresa	NTC ISO 9001:2015	Coor. De Calidad	Equipo de computo	Iluminación Ambientación	Auditoría externa
Manuales de proceso			Software para texto		
Guía para elaboración y control de documentos del SIG			Disponibilidad de correo electrónico		
Informes de auditoria			Línea telefónica		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADOR	META		RECURSOS		
Eficacia	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados		NTC ISO 9001:2015		
Eficiencia	Resultado alcanzado/recursos utilizados				
Producto conforme	Productos suministrados-productos devueltos/productos suministrados*100				
Satisfacción del cliente	Tabulación de la percepción del cliente				

**Tabla 26** Riesgo de gestión de la calidad

OBJETIVO: Velar por el mantenimiento del SGC y la implementación de acciones basadas en el análisis de resultados de los procesos de la organización que conduzcan al mejoramiento continuo.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFECTO	CLASIFICACIÓN	ANÁLISIS		POLITICAS
					Calificación	Evaluación	
Bajo compromiso de la gerencia en la gestión	Mínima interés de la gerencia por la gestión de calidad en la empresa	Poco interés por los resultados	Pocos resultados por parte del SGC	Riesgo estratégico	Probabilidad Media (2) Impacto crítico (20) Valor: 40	Zona de riesgo importante	Asumir el riesgo y coordinar plan de contingencia para que no se materialice
No asignación de recursos necesarios	Carencia de recursos para el SGC	Falta de recursos	Imposibilidad para desarrollar el SGC	Riesgo operativo y estratégico	Probabilidad Media (2) Impacto crítico (10) Valor: 20	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo
Falta de compromiso de los empleados con el SGC	Resistencia al cambio y mejora por parte de los empleados	Falta de voluntad de los empleados para la gestión	Carente cooperación para el trabajo de gestión por parte de los empleados	Riesgo de cumplimiento	Probabilidad Media (2) Impacto crítico (20) Valor: 20	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo desarrollando capacitaciones en los operarios

## **9. MANUAL DE CALIDAD**

### **9.1. INTRODUCCIÓN**

El manual de calidad más que un requisito de la NTC-ISO 9001: 2015 es una práctica que da una estructura general del sistema de gestión de calidad, convirtiéndose como en la principal guía que condensa la documentación de procesos y procedimientos.

A continuación, se presentan todos los procesos de la empresa en cada una de sus áreas y los procedimientos que intervienen en cada uno, además, sus respectivos instructivos de acuerdo con las necesidades detectadas en la empresa.

En ese orden, este manual se constituye en la base del sistema de gestión de calidad de la empresa, y posibilita la mejora en el desarrollo de las actividades desarrolladas en las áreas operativas y administrativas, y que satisface las necesidades que se identificaron en el diagnóstico inicial de la empresa.

### **9.2. VALORES PRINCIPALES**

La empresa IDEAL SOPORT se caracteriza por la promoción y vivencia de los siguientes valores que fundamentan el componente ético empresarial.

- Satisfacción del cliente a través de la disciplina, respeto, cumplimiento, responsabilidad equidad, honestidad e integralidad.
- Satisfacción a la comunidad a través de la disciplina, respeto, responsabilidad social y ambiental.

### **9.3. MISIÓN**

Comercializar dispositivos electrónicos de alta calidad y de marcas reconocidas por su excelente relación costo-beneficio. Brindamos un servicio profesional y contamos con personal altamente calificado, aplicando las mejores prácticas, procesos y tecnologías que ofrece el mercado.

#### **9.4. VISIÓN**

Para 2025, consolidarnos como una empresa líder en el mercado local comercializando productos tecnológicos de alta calidad y que satisfagan las expectativas de cada uno de nuestros clientes.

#### **9.5. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA**

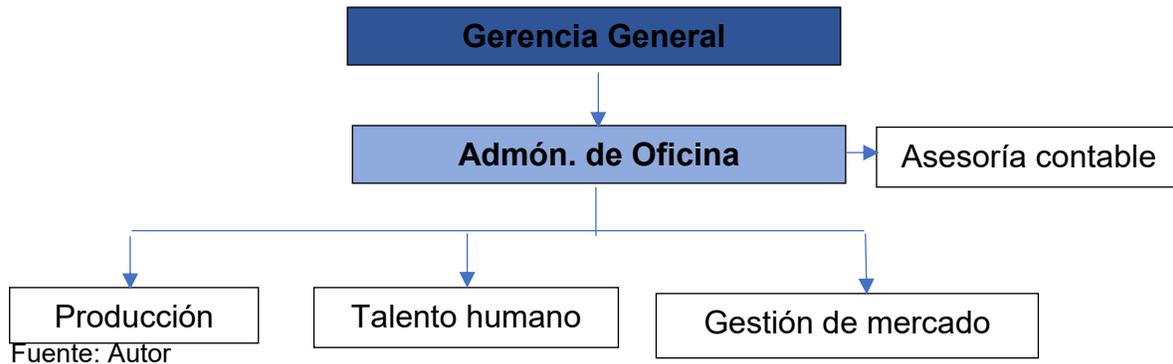
El gerente general de la empresa y representante legal de la misma, con la cooperación y acuerdo del equipo de trabajo, estableció la siguiente política de calidad:

IDEAL SOPORT es una empresa dedicada a la comercialización de dispositivos electrónicos de comunicación y accesorios, en la ciudad de Cartagena, ha decidido implementar un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos expresados en la NTC-ISO 9001: 2015. Una vez diagnosticado el contexto de la empresa e identificadas las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés o partes interesadas (clientes internos y externos, usuarios concurrentes a la empresa), por lo que ha decidido que el alcance del sistema de gestión de la calidad sea el siguiente: “Son aplicables al alcance del Sistema de Gestión de Calidad los procesos de dirección y gestión (que incluye el diseño, la producción y comercialización). Nuestro sistema incluye todos los requisitos de la norma NTC-ISO 9001: 2015.”

El objetivo de todos los miembros concurrentes de la empresa IDEAL SOPORT, es que el sistema de gestión de calidad sea una herramienta para lograr metas, a través de los mejores resultados que se puedan obtener, lo que significa un mayor esfuerzo en la mejora continua de procesos para productos y servicios. Buscamos la satisfacción total de nuestros clientes.

Carolina Luna López Gerente general de IDEAL SOPORT.

### 9.5.1. Organigrama de la empresa.



## 9.6. MANUAL DE FUNCIONES

A continuación, se describen las funciones de los perfiles de cada cargo.

### 9.6.1. Funciones del Gerente General.

Responsable: Gerente General

Nivel de autoridad: rango alto, toma de decisiones en todos los departamentos.

Supervisa a: todas las dependencias.

Objetivo general: administrar, implementar, coordinar y desarrollar las directrices estratégicas de la empresa. Gestionar los recursos de esta.

Funciones del cargo:

- Planificar, organizar, integrar, dirigir y coordinar las políticas del contexto organizacional.
- Establecer, implementar y socializar la estructura organizacional.
- Cumplir y verificar el cumplimiento de las políticas establecidas.
- Establecer estrategias para implementar a los procedimientos en los niveles de la organización.

Competencias: Dirección del personal, trabajo en equipo, liderazgo, proactividad, actitud comunicativa, compromiso organizacional.

Habilidades: poder de negociación, dirección de personal, aplicación de políticas, interrelación entre diferentes departamentos.

Requisitos:

- ✓ Educación: profesional en Administración de empresa, ingeniería industrial o diseño gráfico.
- ✓ Experiencia: 3 años en adelante.
- ✓ Conocimiento: Administración, negociación, gestión empresarial, ingeniería industrial, gestión de talento humano.
- ✓ Rango: 30 a 45 años
- ✓ Género: Masculino o femenino

Modificaciones:

Revisión	Descripción de la modificación	Realizado por	Fecha

### **9.6.2. Funciones del Administrador de oficina.**

Responsable: Administrador General

Nivel de autoridad: Rango medio, toma de decisiones en todos los departamentos.

Supervisa a: jefe de talento humano, jefe de operaciones y demás rangos que estén debajo de estos.

Objetivo general: Administrar, implementar, coordinar, y desarrollar las directrices en la administración de oficina de la empresa.

Funciones del cargo:

- ✓ Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las políticas del contexto organizacional y administrativo.
- ✓ Desarrollar actividades propias de la administración, relación con clientes internos y externos.
- ✓ Cumplir y corroborar el cumplimiento de las políticas establecidas en lo administrativo.
- ✓ Hacer seguimiento en los procesos diarios de la empresa.

Competencias: Dirección del personal, trabajo en equipo, liderazgo, proactividad, actitud comunicativa, compromiso organizacional.

Habilidades: poder de organización, dirección de personal, aplicación de políticas, interrelación entre diferentes departamentos.

*Requisitos:*

- ✓ Educación: profesional en Administración de empresa o ingeniería industrial.
- ✓ Experiencia: 2 años en adelante.
- ✓ Conocimiento: Administración, negociación, gestión empresarial, ingeniería industrial, técnicas de archivo, atención al cliente, y creación de documentos de acuerdo con la norma GTC 185.
- ✓ Rango: 27 años en adelante
- ✓ Género: Masculino o femenino

Modificaciones:

<b>Revisión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Realizado por</b>	<b>Fecha</b>

### 9.6.3. Funciones del Gerente de Producción.

Responsable: Gerente de producción

Nivel de autoridad: Rango medio, toma de decisiones en el departamento de operaciones.

Supervisa a: *personal de* operaciones y demás rangos que estén debajo de estos.

Objetivo general: dirigir las actividades productivas de la empresa, que son las relacionadas con el diseño de publicidad, impresión y acabados.

Funciones del cargo:

- ✓ Coordinar cronograma de actividades en los proyectos.
- ✓ Dirigir las actividades de producción.
- ✓ Desarrollar el proceso de compras y selección de proveedores.
- ✓ Custodiar y controlar el inventario de materiales e insumos de la empresa.

Competencias: Dirección del personal, trabajo en equipo, liderazgo, proactividad, actitud comunicativa, compromiso organizacional.

Habilidades: poder de organización, dirección de personal, aplicación de políticas, interrelación entre diferentes departamentos, manejo de nuevas tecnologías de la información.

Requisitos:

- ✓ Educación: profesional en diseño gráfico con competencias de gerencia
- ✓ Experiencia: 2 años en adelante.
- ✓ Conocimiento: Administración, negociación, gestión empresarial, diseño gráfico, compras, ventas, evaluación.

- ✓ Rango: 27 años en adelante
- ✓ Género: Masculino o femenino

Modificaciones:

Revisión	Descripción de la modificación	Realizado por	Fecha

#### **9.6.4. Funciones del Gerente de Talento humano.**

Responsable: Gerente de talento humano

Nivel de autoridad: Rango medio, toma de decisiones en el departamento de talento humano.

Objetivo general: dirigir las actividades de gestión de talento humano como son esencialmente, reclutamiento, selección, capacitación y entrenamiento del personal.

Funciones del cargo:

- Llevar a cabo los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y entrenamiento del personal de la empresa.
- Supervisar las actividades de liquidación de prestaciones sociales de los empleados.
- Desarrollar los procesos de entrevistas y definiciones de roles de cada cargo.

Competencias: Dirección del personal, trabajo en equipo, liderazgo, proactividad, actitud comunicativa, compromiso organizacional.

Habilidades: poder de organización, dirección de personal, aplicación de políticas, interrelación entre diferentes departamentos, manejo de nuevas tecnologías de la información.

Requisitos:

- Educación: administrador de empresas o ingeniero industrial, con competencias en la gestión de talento humano.
- Experiencia: 2 años
- Conocimiento: administración, legislación laboral.
- Rango: 27 años en adelante
- Género: masculino o femenino.

Modificaciones:

Revisión	Descripción de la modificación	Realizado por	Fecha

#### **9.6.5. Funciones del Gestor de Mercados.**

Responsable: Gestor de mercados

Nivel de autoridad: Rango medio, toma de decisiones en el departamento de operaciones.

Supervisa a: sin subordinados

Objetivo general: dirigir las actividades de investigación de mercado, relación con los cliente nuevos y antiguos. Conocer las tendencias del mercado.

Funciones del cargo:

- Desarrollar proyectos de investigación de mercados.
- Identificar las tendencias del mercado.

- Diseñar plan de ventas, de acuerdo a cada época del año.
- Proponer servicios y productos nuevos.

Competencias: Dirección del personal, trabajo en equipo, tecnológica de la información y la comunicación, herramientas estadísticas.

Requisitos:

- Educación: tecnólogo o profesional en gestión de mercados.
- Experiencia: 2 años
- Conocimiento: administración, estadísticas y mercado.
- Rango: 27 años en adelante
- Género: masculino o femenino.

Modificaciones:

Revisión	Descripción de la modificación	Realizado por	Fecha

## **9.7. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

### **9.7.1. Procedimiento organizacional.**

Responsable: Gerente General

Integrantes del proceso: Admón. De oficio, jefe de talento humano, jefe de operaciones, asesor contable.

Objeto: determinar las cuestiones externas e internas para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad. Describir las interrelaciones con respecto a funciones y responsabilidades para contribuir con la optimización de recursos y a su vez seguridad en el desempeño de los procesos.

*Alcance:* realizar el seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la empresa IDEAL SOPORT.

*Definiciones:*

Alta dirección: se refiere a la persona que legalmente representa a la empresa y dirige todas las actividades de esta de forma piloto. Su capacidad de toma de decisiones no está limitada al igual que su autoridad en cada uno de los departamentos de la empresa.

Gerente: persona que ejerce autoridad y toma decisiones de forma estratégica en un departamento dado.

Organización: persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y desarrollan actividades productivas en pro de un beneficio económico.

Metodología: a través del ciclo PHVA, y de acuerdo a la revisión del gerente, se realizarán informes de los departamentos en relación al cumplimiento de las actividades.

Compromiso organizacional: promover compromiso de calidad a través de la política de calidad. Difundir al personal la prioridad de satisfacer las necesidades de los clientes. Brindar la disponibilidad de los recursos para la programación operativa.

Procedimientos: identificar responsables, de acuerdo con las actividades que se asignan a un agente relacionado a su función en el contexto organizacional. Identificar línea operativa, de acuerdo con la consecuencia encadenada de los procesos con el fin de obtener el producto o resultado esperado, en función de la empresa. Identificar procesos alternos, para así controlar en diferentes ámbitos de

la situación la distribución del producto final, es decir, proceder con la entrega en correcto estado en base a la optimización de recursos.

Controles del proceso organizacional:

Los procedimientos deben estructurarse así:

- Objeto / alcance
- Herramientas
- Procedimientos
- Firmas
- Establecer estándares
- Evaluación de desempeño
- Planes estratégicos a nivel gerencial

Modificaciones:

<b>Revisión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Realizado por</b>	<b>Fecha</b>

### **9.7.2. Política empresarial.**

Responsable: Gerente general.

Integrantes del proceso: Admón. De oficia, jefe de talento humano, jefe de operaciones, asesor contable.

Objeto: determinar riesgos y oportunidades que afecten a la conformidad y satisfacción de los productos y servicios ofrecidos en la empresa.

Alcance: hacer del enfoque de procesos una política de gestión, usando el pensamiento basado en riesgos.

Metodología: Codificación de documentos.

**Tabla 27** Codificación de documentos

Referencia	Nombre	Código
1	Manual de Calidad	MC01
2	Manual de funciones	MF01
3	Manual de funciones – Gerente General	MF01-GG01
4	Manual de funciones – Admón. Oficina	MF01-AO01
5	Manual de funciones – Jefe de talento humano	MF01-JTH01
6	Manual de funciones – Jefe de operaciones	MF01-JO01
3	Manual de procedimientos	MP01
	Manual de procedimientos – Procedimiento organizacional	MP01-PO01
	Manual de procedimientos – Política empresarial	MP01-PE01
4	Manual de auditoría interna	MAI01
5	Manual del proceso de Seguimiento y Mejora	MP01-SM01

**Procedimientos:**

- El cumplimiento de las políticas es de responsabilidad de cada uno de los departamentos con la supervisión de sus respectivos jefes, es decir, cumplir con los procedimientos en función de las actividades asignadas.
- Supervisión de la implementación de los procesos.
- Difundir la evaluación de desempeño de la documentación.
- Optimización de recursos.
- Verificación de la aplicabilidad de la documentación.
- Registro idóneo de la emisión de los documentos.
- Garantizar los cambios en las fichas.
- Supervisar los documentos, permanezcan físicos y digitales apropiados para el uso oportuno.
- Evitar el uso indebido del registro de los documentos.

**Control de registro:**

- Almacenar los registros cuyo tiempo estimado no sea mayor a un mes.

- Solo el personal autorizado puede acceder a los registros.

Identificación de los registros:

Los registros deben ser fácilmente identificables. La identificación debe realizarse en dos niveles. Primero en el formato empleado para su cumplimiento y después, en un segundo nivel, se deben diferenciar por un identificador presente en el propio archivo.

Respecto al almacenamiento, es necesario determinar donde se realiza el archivo de los registros para poder después encontrarlos fácilmente.

Respecto a la protección, es necesario determinar los niveles de protección de los registros para así evitar cambios en la información que contienen.

Modificaciones:

<b>Revisión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Realizado por</b>	<b>Fecha</b>

## **9.8. MANUAL DE AUDITORÍA INTERNA**

Responsable: Gerente general

Integrantes del proceso: admón. Oficina, jefe de talento humano, jefe de operaciones, coordinador de calidad.

Objeto: estructurar los procedimientos para la ejecución de las actividades. Garantizar que la documentación externa e interna sea referenciada al SGC, por parte de cada persona delegada.

Alcance: detectar la existencia de posibles deficiencias en los procedimientos, de la forma que se requiera una revisión de dicho procedimiento o proceso.

Definiciones:

Auditoría: proceso por el cual se revisan cada uno de los factores que integran n proyecto o sistema, de forma objetiva, para evaluar el grado de cumplimientos de estos, tomando como referencia un estándar definido.

Evidencia objetiva: cualquier prueba que garantiza la certeza y existencia de cualquier asunto.

Revisión: actividad que consta de la verificación constante de las características de algo de acuerdo con un patrón o escala definida.

Procedimiento:



Control de auditoría interna:

- Conocer el control dentro de la empresa.

- Identificar fallas existentes.
- Utilizar archivos adecuados y seguros.
- La realización de pruebas y observaciones que permitan establecer como efectivamente funcional el sistema.
- Identificar y registrar todas las transacciones válidas.
- Determinar el periodo en el cual ocurrieron las transacciones.
- Verificar la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información contable.
- Comprobar el cumplimiento de normas de todo tipo, resoluciones, circulares, instrucciones, emitidas tanto como internamente.

Modificaciones:

<b>Revisión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Realizado por</b>	<b>Fecha</b>

## **9.9. MANUAL DE PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MEJORA**

Responsable: Coordinador de Calidad

Integrantes del proceso: admón. Oficina, jefe de talento humano, jefe de operaciones, coordinador de calidad.

Objeto: estructurar los procesos para el seguimiento y la mejora.

Alcance: Identificación de no conformidades e intervención de estas.

Definiciones:

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Control de cambios: actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Trazabilidad: capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Metodología: una vez se tengan los resultados de la auditoria, se procede a hacer las respectivas comparaciones y análisis para luego ajustar las no conformidades y garantizar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad da la empresa.

Modificaciones:

<b>Revisión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Realizado por</b>	<b>Fecha</b>

<b>Elaborado por Autores</b>	<b>Revisado por autores</b>	<b>Aprobado por Gerente General</b>



## CONCLUSIONES

En las primeras intenciones de estandarización de la calidad en las empresas primaba la necesidad de elevar el nivel de estas, dando valor agregado a las actividades administrativas y operativas para llevar a la economía a una evolución constante, para ello fue necesario determinar métodos y procesos para cuantificar lo que hasta el momento era solo cualificable, lográndose escalar los modelos de negocio a través de la mejora evidente en los productos y servicios ofrecidos, ahora en la actualidad la intensidad siguen siendo la misma, lograr el máximo nivel de satisfacción del cliente a través de una oferta de valor de calidad.

Con los años la relación costo-beneficio ha tomado un lugar relevante en las finanzas personales y empresariales, por ello, el comparar la oferta de una empresa con otra, general cierto grado de seguridad a la hora de la compra, por ello, generar valor agregado en las empresas, procesos y actividades que desarrollan, hacen que esta relación siga siendo positiva para el cliente. Como la base de esta premisa es la comparación, es importante que las empresas no mengüen en el propósito de diferenciarse a la vez que garantizan el cumplimiento de estándares presentes en el mercado.

Todo lo anterior justifica la documentación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas más vigentes para la empresa IDEAL SOPORT que se posiciona en el mercado local como una de las empresas con mayores niveles de escalabilidad, ya que cuenta con sistema de venta multicanal. Para ello, fue necesario desarrollar un diagnóstico de la empresa a través de la evaluación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma. Los niveles de cumplimiento son bajos para la empresa por lo que surgió la necesidad de diseñar no solo el sistema de gestión sino algunas partes del perfil estratégico, en tanto se corrigieron ciertos pilares a nivel organizacional que no cumplían con el modelo de negocio.

El proceso de diseño del sistema implicó la participación del gerente de la misma para guiar la dirección en la que se debían llevar las políticas para pasar el diseños de los manuales, para la caracterización de procesos y la identificación del riesgo de los mismos fue necesario que la empresa dispusiera de personal que está en frente de cada área, identificado procesos primarias y procesos de soporte, de esta forma se logró diseñar el macroproceso de la empresa que ilustra las forma y las sinergias que se dan para que esta preste el servicio de comercialización de dispositivos electrónicos.

También fue necesario hacer una identificación de funciones para diseñar perfiles de cargo que ayudaran al personal a encontrar un lugar acertados dentro de la organización, esto con el fin de que pueden ser preparados para la implementación del sistema sin ningún tipo de frustraciones o resistencia al cambio.

Por último, se diseñó en colaboración con la gerencia, un sistema de auditoría interna para aplicar en la empresa y evaluar el estado del sistema de gestión, de esta forma la empresa puede de manera periódica identificar oportunidades de mejora al sistema en aras de la certificación en gestión de la calidad.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa implementar el sistema de gestión de la calidad propuesto, actualizar con un periodo no mayor a un año las caracterizaciones de proceso, para garantizar que están de acuerdo con los requisitos actualizados, a la gerencia se le recomienda generar conciencia en los colaboradores haciendo una divulgación del sistema de manera amena, lúdica y didáctica para que no quede la sensación de imposición de nuevas normas, ello puede despertar la resistencia al cambio de mucho y es necesario preparar a las personas para ello.

Ante la implementación del sistema de gestión es importante que la empresa diseñe un plan de capacitación para los empleados de todas las áreas, y que incluso aliados estratégicos sean tenidos en cuenta en el proceso para que estos puedan aportar de manera abierta y libre todas las ideas que funcionen para la presentación en los cambios de los procesos al cliente final. Es importante que sobre todas las acciones las partes interesadas estén satisfechas con el diseño e implementación del sistema y puedan experimentar que se les ha tenido en cuenta para el proyecto.

A la gerencia también se le puede sugerir el desarrollo de un programa de educación continuada para adquirir todas las competencias requeridas para la implementación del sistema de gestión, la capacitación del personal y la socialización con aliados y partes interesadas.

## REFERENCIAS

- Arbós, L. C., & Babón, J. G. (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Profit Editorial.
- Chacón, J. (2018). Theories, Models and Management Systems of Quality . *Revista Espacios* , 25-45.
- Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2017). Management system ISO 9001-2015: techniques and tools of quality engineering for the implementation. *Engineering, Research and Development Magazine*, 59-69.
- Cubillos, M. C., & Rozo Rodríguez, D. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. Revista de la Universidad de la Salle, 2009(48), 80-99.
- Enrique, M., & Sellés, S. (2015). *El coste de la calidad:¿ Qué es y cómo calcularlo?* Universidad Miguel Hernández.
- González, C. (2009). *Conceptos generales de calidad total*. El Cid Editor.
- ICONTEC. (2015). *NTC-ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- ISO9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. Bogotá: ICONTEC.
- Mariño, H. (1993). *Planeación estratégica de la calidad total (No. TS156. Q3 M33)*.
- Martínez, J. A. (1994). *Gestión de la Calidad*.
- Montañez, D. (2017). *Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa Ero Networks y Technologies S.A.S bajo la norma ISO 9001: 2015*. Bogotá : Universidad Distrital Francisco José de Caldas .
- Parra, A. (2014). *Planificación del sistema de gestión de calidad para la empresa Indigo Tecnología bajo la norma ISO 9001: 2008*. Bogotá : Universidad Libre .
- Torres, M. (2014). *Estado del arte de los sistemas de calidad y diseño de un plan de acción de calidad para los departamentos de almacenaje*. Valladolid: Universidad de Valladolid.

Vasquez, X., & Ramirez, S. (2011). *Implementación de un sistema de gestión de calidad en la compañía Retramar S.A.S.* Bogotá : Pontificia Universidad Javeriana .