

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	1 de 93

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO
9001:2015 PARA LA EMPRESA DURAN & CIA LTDA. ASESORES DE
SEGUROS. EN CÚCUTA NORTE DE SANTANDER.**

Autor

MARY ALEJANDRA ORTIZ RODRIGUEZ

Director

MSc. MAURICIO EDUARDO CONTRERAS LOZANO

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E
INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, JULIO 16 DE 2019**

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	2 de 93

Índice de contenido

1	RESUMEN.....	6
1.1	PALABRAS CLAVES.....	6
2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
3	OBJETIVOS	9
3.1	OBJETIVO GENERAL.....	9
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
4	METODOLOGÍA.....	10
4.1	FASE I DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA DURAN & CIA LTDA.	10
4.2	FASE II CREAR LOS COMPONENTES ESTRATEGICOS.....	11
4.3	FASE III: ELABORAR Y DOCUMENTAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA DURAN Y CIA LTDA. SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA ALCANZAR UNA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA.....	13
4.4	FASE IV EVALUAR LA VIABILIDAD DEL DISEÑO DE GESTIÓN DE CALIDAD A MEDIANO PLAZO EN LA EMPRESA DURAN & CIA LTDA.	13
5	RESULTADOS	14
5.1	FASE I: DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA DURAN & CIA LTDA. ASESORES DE SEGUROS.....	14
5.1.1	Conocimiento de los beneficios y aportes del sistema de gestión de calidad para la empresa.	14
5.1.2	Diagnóstico inicial de la empresa	14
5.2	FASE II: CREAR LOS COMPONENTES ESTRATEGICOS.....	17
5.2.1	Análisis DAFO	17
5.2.2	Diseño de los componentes estratégicos de la empresa DURAN Y CIA LTDA. Asesores de seguros	19
5.3	FASE III: ELABORAR Y DOCUMENTAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA DURAN Y CIA LTDA. SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA ALCANZAR UNA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA.....	22
5.3.1	Mapa de procesos	22
5.3.2	Formato de procedimiento	24
5.3.3	Manual de funciones	25
5.3.4	Documentación ISO 9001 2015 en la empresa DURAN & CIA Ltda.	29

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	3 de 93

5.4	FASE IV: EVALUAR EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE UNA RELACIÓN COSTO-BENEFICIO.....	51
5.4.1	Costo del diseño del sistema de calidad.....	51
5.4.2	Relación de viabilidad del proyecto a través de indicadores.	54
6	CONCLUSIONES	59
7	RECOMENDACIONES	60
8	REFERENTES BIBLIOGRAFICOS	61
9	ANEXOS.....	65

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	4 de 93

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Diagrama Ishikawa.....	11
Ilustración 2. Matriz DOFA.....	12
Ilustración 3: Componentes estratégicos.	12
Ilustración 4. Diagnóstico inicial Ishikawa.....	16
Ilustración 5. Organigrama de la empresa.	20
Ilustración 6. Mapa de procesos.....	22
Ilustración 7. Conocimiento de los beneficios y aportes del sistema de gestión de calidad para empresa.....	65
Ilustración 8. Compromiso de la alta gerencia.	66
Ilustración 9. Acta de conformación del comité de calidad.	67
Ilustración 10. Alcance del sistema de gestión de calidad.....	68
Ilustración 11. Política y Objetivos de calidad visibles.	69
Ilustración 12. Creación de las redes sociales para la empresa.....	69
Ilustración 13. Logo DURAN Y CIA Ltda. Asesores de seguros.	70
Ilustración 14. Evidencias de las actividades realizadas en la empresa.	70
Ilustración 15. Organización de los documentos de la empresa.	71

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	5 de 93

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz DAFO.....	17
Tabla 2. Formato de procedimiento	24
Tabla 3. Manual de funciones Gerente.....	25
Tabla 4. Manual de funciones contador.....	26
Tabla 5. Manual de funciones vendedor	27
Tabla 6. Manual de funciones de la secretaria.....	28
Tabla 7. Indicadores de calidad.....	32
Tabla 8. Matriz de roles y responsabilidades	34
Tabla 9. Matriz de riesgos y oportunidades.....	37
Tabla 10. Caracterización del proceso estratégico.....	38
Tabla 11. Caracterización procesos misionales.....	39
Tabla 12. Caracterización de proceso de apoyo-financiero.....	40
Tabla 13. Caracterización de proceso de apoyo - Recurso Humano	41
Tabla 14. Matriz de comunicaciones.....	42
Tabla 15. Control de proveedores.....	43
Tabla 16. Procedimiento no conforme.....	44
Tabla 17. Auditorías Internas.....	45
Tabla 18. Plan de mantenimiento.....	46
Tabla 19. Acciones correctivas y preventivas.....	47
Tabla 20. Capacitaciones	48
Tabla 21. Matriz de control de cambios	49
Tabla 22. Matriz de requerimientos del cliente.....	50
Tabla 23. Costos del diseño e implementación del sistema de calidad.....	52
Tabla 24. Resumen del diagnóstico antes del diseño de la norma ISO 9001.....	54
Tabla 25. resumen del diagnóstico de la norma después del diseño del sistema de calidad.....	55
Tabla 26. Indicadores de cumplimiento del SGC.....	57
Tabla 27. Diagnóstico del SGC en la empresa DURAN Y CIA LTDA según la norma NTC ISO 9001:2015.....	72
Tabla 28. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad en la empresa DURAN Y CIA LTDA después de realizar el diseño.....	83

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	6 de 93

1 RESUMEN

La empresa DURAN Y CIA LTDA. Dedicada a la asesoría y venta de diferentes ramos de seguros, desea realizar el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a través de este proyecto, para así obtener una certificación en calidad y que cada uno de los procesos realizado sean eficientes y confiables, ya que en los últimos años el rendimiento se ha reducido.

El desarrollo de este proyecto consta de cuatro fases, donde en primer lugar se realizó un diagnóstico inicial a través de un diagrama Ishikawa el cual nos dio como resultado los factores que influyen en el bajo rendimiento de la empresa; algunos de estos son la baja productividad, la falta de capacitación, la carencia de conocimiento ofimático, la falta de componentes estratégicos. La segunda fase consta de dos actividades una de ella es la creación de los diferentes componentes de la empresa: la misión, visión, organigrama y valores organizacionales, la otra fue la realización de la matriz DAFO para saber qué factores externos e internos influyen en el funcionamiento de la empresa. La tercera etapa es el diseño del SGC teniendo como base la norma ISO 9001: 2015 donde se diseñaron los documentos más importantes que aplicaban a la organización y por último se desarrolló una relación costo beneficio para saber si el desarrollo del diseño es viable o no donde después de calcular cada uno de estos valores nos dio un total del 1.32 lo que quiere decir que es un proyecto viable.

1.1 PALABRAS CLAVES

Viabilidad, sistema de calidad, mejoramiento, certificación, control, diseño.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	7 de 93

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las empresas han experimentado diversos cambios debido a la globalización es por ello que diversos factores se han visto involucrados en ese problema, y por lo tanto deben revisar cuáles son sus principales falencias, ya que la competencia está pendiente de las debilidades que están presentando para mejorarlas y posesionarse en el mercado atrayendo mayor cantidad de clientes. (Anonimo, 2009)

Según un estudio realizado en el Centro IQS Chol of Management de Barcelona, España a través de una tesis doctoral, donde utilizaron el QFD (Despliegue Funcional de Calidad) que tiene como función escuchar a los clientes y entender que quieren ellos de un producto o servicio. Se conocieron los elementos que las aseguradoras pueden gestionar para mejorar la satisfacción de sus cliente donde algunos de ellos son mencionados a continuación: “Orientación al cliente”, “Comunicación activa con el cliente”, “Atención telefónica”, “Formación de empleados”, “Relación con los mediadores”, “Procesos de suscripción”, “Oferta de servicios adicionales”, “Oferta de productos”, “Integridad de empleados”, “Tecnología”, “Conocimiento sobre el riesgo asegurado”, “Clima laboral”, “Conocimiento del mercado”, “Coordinación entre departamentos”, “Documentos y condiciones”, “Publicidad y marketing”, “Gestión de riesgos”. Gracias a este estudio vemos cual es la situación mundial de algunas de las aseguradoras.(Escayola Mancilla, 2017)

DURAN & COMPAÑÍA LTDA, es una pequeña empresa de asesores y ventas de seguros que ha ido puerta a puerta ofreciendo los diferentes ramos como: seguros de riesgos profesionales, seguros de vida, seguros generales entre otros, lo que buscan es que las personas se sientan confiadas y garantizar el bienestar de cada

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	8 de 93

uno de ellos y sus familias, actualmente la empresa cuenta con 30 a 40 clientes activos y 3 trabajadores. Pero las diferentes áreas que allí existen no cuentan con política ni procedimientos definidos para el control y seguimiento de los diferentes procesos además, no tienen un sistema de calidad, lo cual le ha traído inconvenientes que han llevado a que el rendimiento de la empresa baje cada día y que los costos de la no calidad aumente ya que los clientes se sienten insatisfechos y optan por hacer devolución de sus pólizas, o por ir a buscar este servicio en otro lugar generando así pérdidas.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	9 de 93

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa DURAN & CIA LTDA en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico a la empresa DURAN & CIA LTDA para conocer el estado actual.
- Crear los componentes estratégicos para la empresa DURAN & CIA LTDA. logrando mayor posición en el mercado
- Documentar los procesos de la empresa DURAN & CIA LTDA según la norma ISO 9001:2015 para alcanzar una mejora continua en la empresa.
- Evaluar el diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa DURAN & CIA LTDA. Asesores de seguros a través de una relación costo-beneficio.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	10 de 93

4 METODOLOGÍA.

4.1 FASE I DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA DURAN & CIA LTDA.

Actividades

- Dar a conocer a la gerencia los beneficios y aportes que traerá a su organización el sistema de gestión de calidad.
- Conformar un comité de calidad dentro de la organización donde se realicen diferentes sesiones de trabajo para que cada uno de a conocer las incidencias que se vienen presentando, como es una pequeña empresa este comité puede ser conformado por una persona la cual debe cumplir unas funciones entre las que tenemos:
 - Prepara el Manual de la Calidad.
 - Revisa los Procedimientos Operativos de la Calidad.
 - Supervisa la implantación y aplicación del Sistema de la Calidad.
 - Representa a la empresa en los procesos de auditorías externas.
 - Forma parte del Comité de Dirección
- Realizar el diagnóstico inicial mediante el diagrama de Ishikawa herramienta que permite mostrar el problema, las causas y efectos que se vienen presentando dentro de la empresa. Esta presenta algunas ventajas que se mencionaran a continuación:

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	11 de 93

Permiten un análisis en profundidad, evitando así dejar de lado las posibles causas de una necesidad.

Es fácil de aplicar y crea una representación visual fácil de entender de causas, categorías de causas y necesidades.

Incluso después de abordar la necesidad, el diagrama de Ishikawa indica las debilidades que se pueden rectificar – una vez presentadas – antes de que éstas causen mayores dificultades.

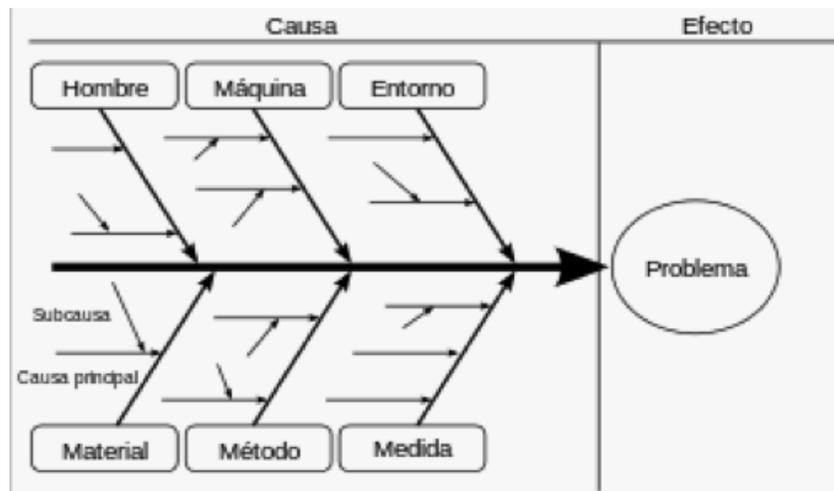


Ilustración 1. Diagrama Ishikawa.

4.2 FASE II CREAR LOS COMPONENTES ESTRATEGICOS.

Actividades

- Realizar el análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) a la empresa para conocer los factores internos y externos que en ella se presenten conociendo así la situación real de la misma.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	12 de 93

MATRIZ DOFA

	Positivos	Negativos
Internos (factores de la empresa)	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Externos (factores del ambiente)	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Ilustración 2. Matriz DOFA.

- Elaborar los componentes estratégicos la visión, misión, valores y objetivos de calidad dependiendo del análisis anterior para realizar estos componentes se tendrá en cuenta la documentación que tiene la empresa.

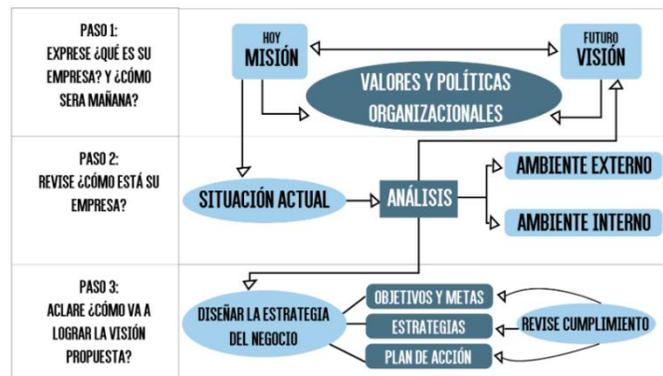


Ilustración 3: Componentes estratégicos.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	13 de 93

4.3 FASE III: ELABORAR Y DOCUMENTAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA DURAN Y CIA LTDA. SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA ALCANZAR UNA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA

Actividades

- Diseñar el mapa de procesos y formatos de procedimientos.
- Documentar todos los procesos por escrito, siguiendo el diseño establecido por la norma.

4.4 FASE IV EVALUAR LA VIABILIDAD DEL DISEÑO DE GESTIÓN DE CALIDAD A MEDIANO PLAZO EN LA EMPRESA DURAN & CIA LTDA.

- Calcular los costos aproximados del diseño del sistema de calidad.
- Deducir la viabilidad del diseño del sistema de gestión de calidad se realizará una comparación del diagnóstico inicial de la norma ISO 9001 2015 y el diagnóstico después del diseño, calculando así los indicadores de rendimiento.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	14 de 93

5 RESULTADOS

5.1 FASE I: DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA DURAN & CIA LTDA. ASESORES DE SEGUROS

5.1.1 Conocimiento de los beneficios y aportes del sistema de gestión de calidad para la empresa.

El sistema de gestión de calidad le permite a una organización analizar las necesidades de sus clientes y definir los procesos adecuados para una eficiente producción y prestación de servicios, además de esto aporta otros beneficios a la empresa que fueron dados a conocer a la representante legal de esta, como evidencia se anexa la carta correspondiente. *(Ilustración 7: Conocimientos de los beneficios y aportes del sistema de gestión de calidad)*

5.1.2 Diagnóstico inicial de la empresa

Para realizar el diagnóstico de la empresa DURAN Y CIA LTDA. Asesores de seguros, se indago primero sobre las diferentes aseguradoras a nivel nacional donde se encontró la siguiente información. Según la revista dinero en el 2016 dio a conocer en el artículo “**los buenos resultados de la industria aseguradora**” que las aseguradoras han ido creciendo poco a poco cada año, ya que una parte de la población se han dado cuenta que es de gran importancia contar con un seguro ya sea para su vehículo, familia, negocio, salud o inclusive para su vejes. Porque cada día está expuesto a diferentes peligros como físicos, químicos, biológicos, públicos e inclusive de fenómenos naturales, por esto lo que estas empresas ofrecen es seguridad y comodidad para cada una de las personas que adquieren sus diferentes

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	15 de 93

seguros. Todo ello se logra corroborar en las cifras que esta revista nos da a conocer: “El reporte de Actualidad del Sistema Financiero Colombiano de la Superintendencia Financiera de Colombia señala que el valor de las primas emitidas por las compañías de seguros ascendió a \$9,2 billones, con corte a mayo de este año, con un incremento de \$861.100 millones (9,9%) en comparación a mayo de 2015. **El ramo de daños se muestra como uno de los más importantes, al participar con 45,6%, creciendo 5,2%, seguido por personas (28,6%) y seguridad social (25,8%). Estos últimos crecen 8,6% y 21%, respectivamente.**” (Revista Dinero, 2016).

A pesar de las cifras antes mostradas solo representan el 30 % de la población que son quienes conocen los beneficios de tener una póliza de carácter voluntario y es por esto que el crecimiento de esta industria no ha sido acelerado, por que el 70% restante cree que es una mala inversión, no cuenta con buena situación económica, no cree en las aseguradoras o lo que es peor viven en la incertidumbre y por lo tanto hay desconocimiento de estas empresas.

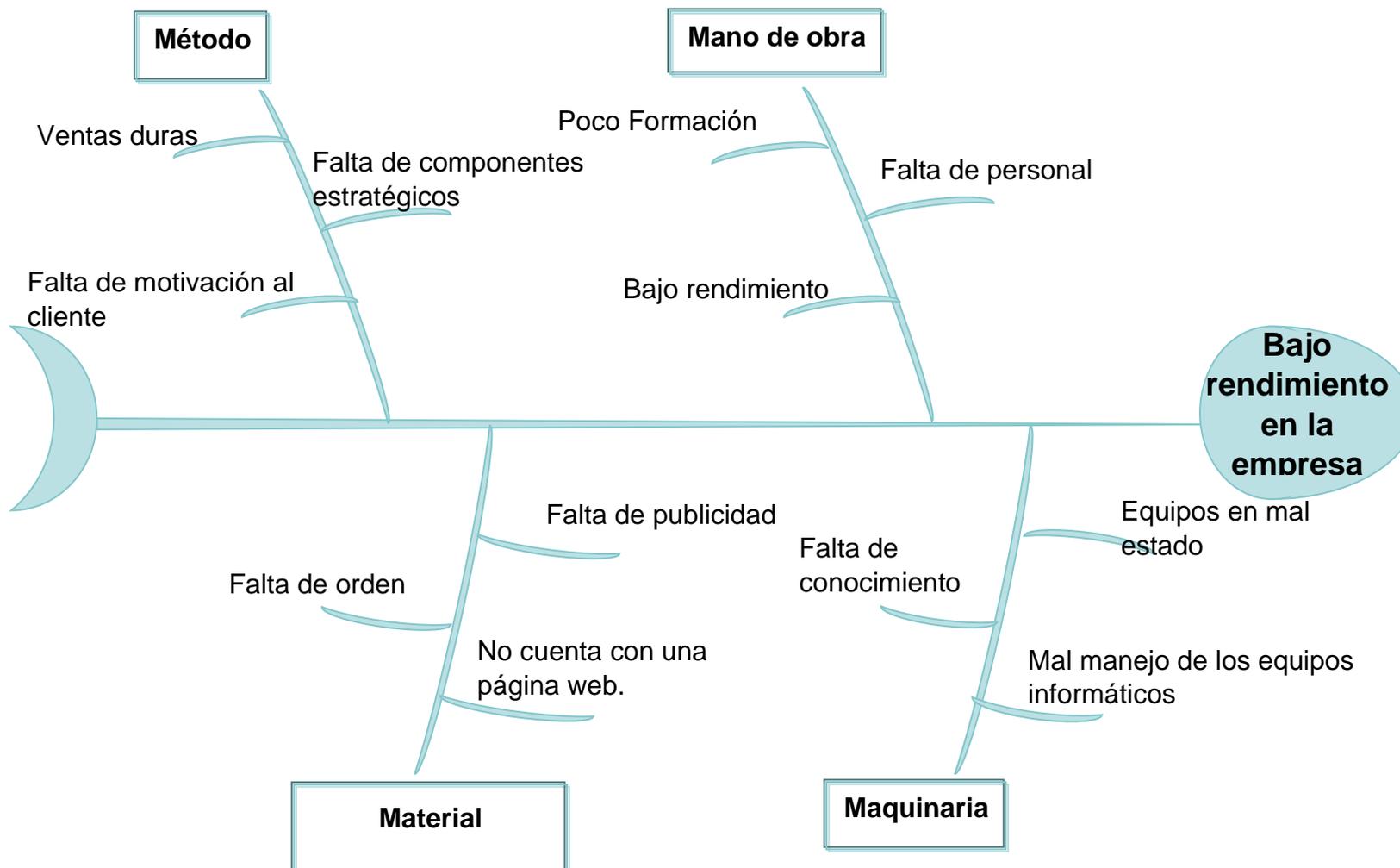


Ilustración 4. Diagnóstico inicial Ishikawa

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	17 de 93

5.2 FASE II: CREAR LOS COMPONENTES ESTRATEGICOS

Los componentes estratégicos en una organización o empresa le ayudan a crecer y mejorar su competitividad, así mismo mejorar e innovar de manera recurrente, permitiéndole adaptarse a la globalización y ere tecnológica. (VALENZUELA ARGOTI, 2016)

Después de realizar el diagnóstico inicial donde encontramos que uno de los factores que afectan el rendimiento es la falta de componentes estratégicos en la empresa DURAN Y CIA LTDA. Asesores de seguros que no le permite el vital crecimiento ni la total ejecución de sus procesos, determinamos la creación de los mismos con el fin de ir aplicando las estrategias de la matriz DAFO y así ir mejorando el rendimiento.

5.2.1 Análisis DAFO

El análisis DOFA se realizó para conocer a fondo la parte externa e interna de la empresa y así sacar las diferentes estrategias que se deben aplicar para el correcto funcionamiento de la misma.

Tabla 1. Matriz DAFO

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS (F).	DEBILIDADES (D).
DURAN & CIA LTDA.	<ul style="list-style-type: none"> • Personal mediamente capacitado. • Desarrollo de un buen servicio. • Alta Trayectoria en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Escases de personal. • Falta de reconocimiento a nivel nacional. • Carencia de una página web. • Mejorar los sistemas de la empresa. • Poco orden en las instalaciones.



	<ul style="list-style-type: none">• Respuestas seguras en sus servicios.• Alto grado de confiabilidad.	
<p>OPORTUNIDADES (O).</p> <ul style="list-style-type: none">• Desarrollar campañas publicitarias.• Impulsar a los clientes con promociones.• Desarrollo de nuevas formas de distribución.• Acceso a la información virtual.	<p>ESTRATEGIA (F0)</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar campañas de promoción de los productos y servicios con los que cuenta la empresa.• Desarrollar canales y sucursales de distribución	<p>ESTRATEGIA (DO).</p> <ul style="list-style-type: none">• Traer personal capacitado el cual será motivado según su rendimiento.• Realizar propuestas a las empresas proveedoras con el fin de tener un alto reconocimiento.• Crear una página web para la empresa donde se dé a conocer toda la información y beneficios de estos seguros.
<p>AMENAZAS (A).</p> <ul style="list-style-type: none">• Competencia de empresas grandes dedicadas a la venta de seguros.• Los precios bajos que ofrecen otras aseguradoras.• La mayoría de solicitudes son realizadas virtualmente.• Falta de dinero para adquirir estos seguros.• Nuevas normativas.	<p>ESTRATEGIA (FA)</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacitar el personal en cuanto a nuevas tecnologías y manejo de páginas web.• Realizar convenios de altos beneficios.• Ajustar las diferentes normativas a la empresa con el fin de mantener la confianza de los clientes.	<p>ESTRATEGIA (DA).</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseñar un plan estratégico.• Realizar organización en la empresa y ordenar los archivos del computador.• Diseñar políticas internas en la empresa• Diseñar los componentes estratégicos para tener un mayor estatus.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	19 de 93

5.2.2 Diseño de los componentes estratégicos de la empresa DURAN Y CIA LTDA. Asesores de seguros

La empresa DURAN Y CIA LTDA. Asesores de seguros a pesar de llevar una larga trayectoria en el mercado no cuenta con los diferentes componentes estratégicos que toda empresa debe tener, por eso se ve la oportunidad de diseñarlos para que este al día con toda su documentación.

MISION

Somos una empresa dedicada a la asesoría y venta de diferentes ramos de seguro como, seguros de riesgos profesionales, seguros de vida, seguros generales, seguros PYMES, Seguros automovilísticos, seguros de salud. Nos caracterizamos por ser una organización eficiente, responsable, cumplida y comprometida con los clientes.

VISION

DURAN & CIA LTDA. Asesores de seguros espera en el 2029 ser reconocida a nivel regional como una de las mejores aseguradoras en el mercado, por ser una empresa competitiva, confiable, transparente, con un buen crecimiento y por ofrecer un servicio con estándares de calidad.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	20 de 93

ORGANIGRAMA

A continuación, se presenta el organigrama de la empresa DURAN & CIA LTDA. Asesores de seguros.

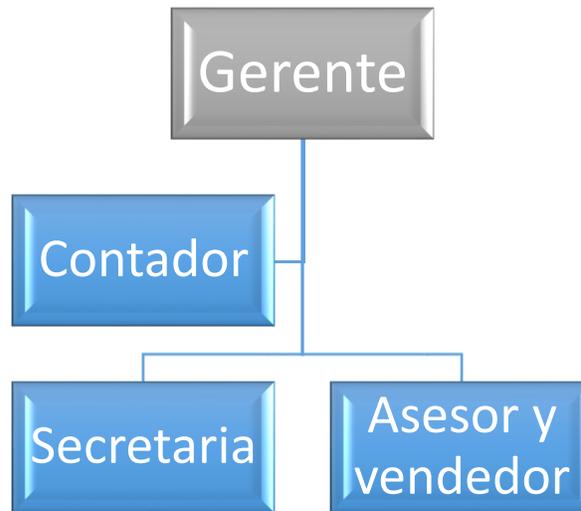


Ilustración 5. Organigrama de la empresa.

Gerente: es la encargada de todos los movimientos que se realizan en la empresa de revisar la documentación y firmar.

Contador: es el encargado de realizar todos los balances de la empresa y llevar su contabilidad, sus servicios son contratados temporalmente.

Secretaria: es la encargada de recibir correspondencia, digitalizar y organizar la documentación.

Asesor y vendedor: encargado de ofrecer y venderlos diferentes tipos de seguros

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	21 de 93

VALORES ORGANIZACIONALES

- **COMPROMISO:** ofrecer un buen servicio a los clientes, ya que ellos son lo más importante en nuestra empresa.
- **CONFIANZA:** asumir con seriedad y profesionalismo la información proporcionada por los clientes para que se sientan seguros al adquirir nuestro producto.
- **TRANSPARENCIA:** tener en cuenta los diferentes lineamientos y normas para que nuestro servicio sea eficiente.
- **RESPONSABILIDAD:** los empleados deben ejecutar todas las tareas asignadas, buscando una mayor rentabilidad en la empresa.
- **INNOVACIÓN:** buscar nuevas formas de acercarnos a los clientes y ofrecer nuestros servicios y productos.
- **CALIDAD:** ofrecer los diferentes servicios y productos al cliente aplicando una mejora continua en cada uno de los procesos de la empresa.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	22 de 93

5.3 FASE III: ELABORAR Y DOCUMENTAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA DURAN Y CIA LTDA. SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA ALCANZAR UNA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA

5.3.1 Mapa de procesos

A continuación, se da a conocer el mapa de procesos diseñado para la empresa DURAN & CIA Ltda.

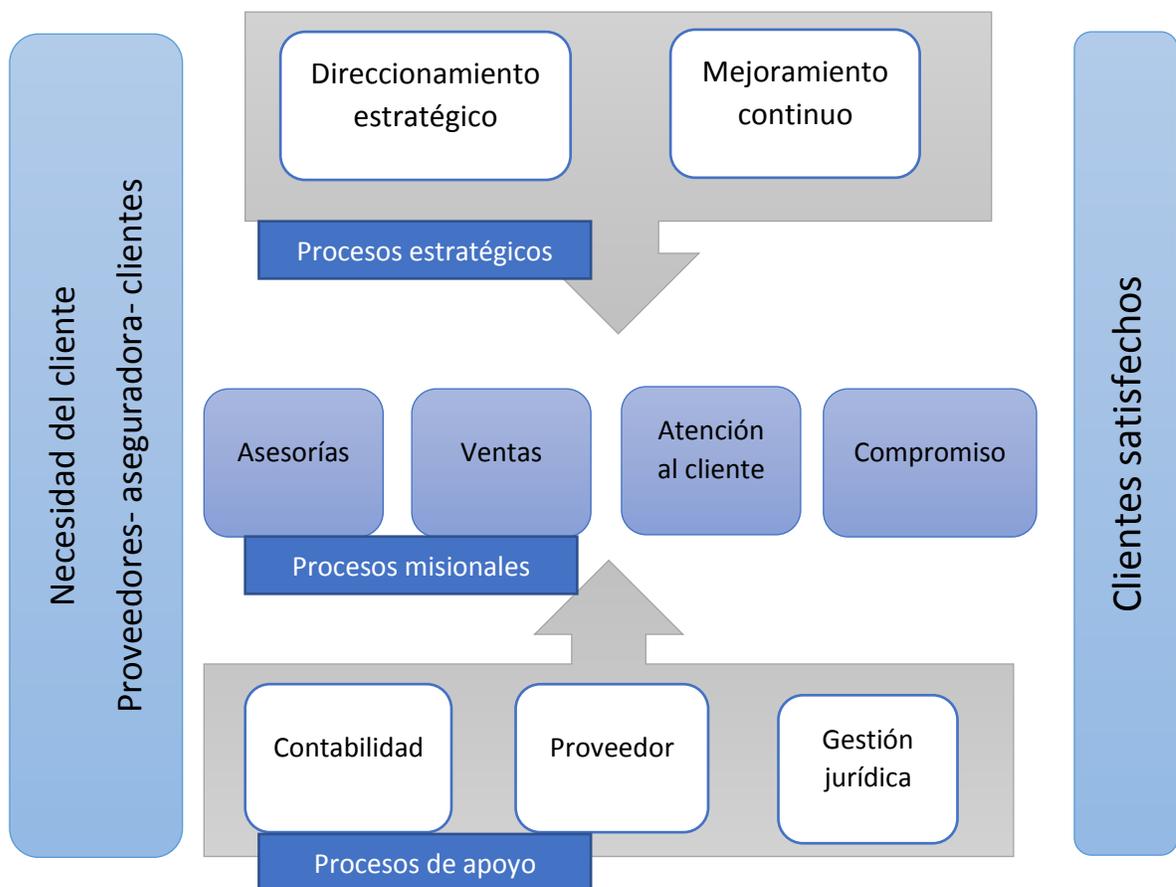


Ilustración 6. Mapa de procesos

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	23 de 93

Procesos estratégicos: En la empresa Duran y cia Ltda. Por ser una pequeña empresa los procesos estratégicos están dirigidos por la representante legal que en este caso cumple las funciones del gerente general de la empresa por lo tanto está a su cargo la toma de decisiones sobre cualquier proceso de la empresa o algún cambio.

Procesos misionales: Son la base de la empresa DURAN & CIA Ltda. porque aportan el capital a la empresa por lo tanto en esta parte del mapa tenemos los procesos de ventas, asesorías, atención al cliente.

Procesos de apoyo: son los diferentes procesos que se complementa los misionales en este caso tenemos contabilidad, proveedor y gestión jurídica y aunque no son tan importante se necesita para el funcionamiento de la empresa.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	24 de 93

5.3.2 Formato de procedimiento

Este instrumento me permite tener un apoyo sobre el proceso principal que se realiza en la empresa DURAN & CIA Ltda.

Tabla 2. Formato de procedimiento

		FORMATO DE PROCEDIMIENTOS
IDENTIFICACION DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Vendedor	
Dependencia:	Área de ventas	
Numero de cargos:	1	
Reporta a:	Gerente	
N°	PROCEDIMIENTO	
1	Participar en capacitaciones sobre los diferentes temas referentes a la asesoría y ventas de seguros.	
2	Buscar clientes y dar a conocer los beneficios y promociones que estos seguros proporcionan.	
3	Tener en cuenta y hacer el respectivo registro de las indicaciones y especificaciones que da el cliente.	
4	Realizar la cotización del seguro en el que el cliente esta interezado y llenar el respectivo formulario de solicitud.	
5	Esperar la aprobacion de la poliza por parte de la entidad aseguradora.	
6	Cancelar el valor del segruo. Y si hay informacion adicional al plan adquirido darla a concer.	
7	Realizar copia y guardar un soporte sobre la poliza vendida.	

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	25 de 93

5.3.3 Manual de funciones

Estos manuales me permiten saber cuáles son las funciones que debe desempeñar cada trabajador y que requisitos debe tener.

Tabla 3. Manual de funciones Gerente

		MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACION DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Gerente	
Dependencia:	Área administrativa	
Numero de cargos:	1	
Objetivo Principal		
Realizar la diferente documentación y control de todos los procesos y de la empresa.		
Requisitos mínimos		
De formación:	Administrador, contador público, finanzas publicas, ingeniero industrial.	
De experiencia:	Mínimo 1 año	
Funciones Esenciales		
Planeación de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa.		
Organizar los recursos de la empresa.		
Estudiar los diferentes asuntos financieros, legales y económicos.		

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	26 de 93

Tabla 4. Manual de funciones contador

		MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Nombre del cargo:		Contador	
Dependencia:		Área administrativa	
Numero de cargos:		1	
Objetivo Principal			
Redactar cartas y documentos, recibir correspondencia.			
Requisitos mínimos			
De formación:		Contabilidad Publica	
De experiencia:		Mínimo 1 año	
Funciones Esenciales			
Realizar los diferentes balances.			
Llevar el control de los ingresos y egresos de la empresa.			
Generar estados Financieros.			

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	27 de 93

Tabla 5. Manual de funciones vendedor

		MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Nombre del cargo:		Vendedor	
Dependencia:		Área de ventas	
Numero de cargos:		1	
Reporta a:		Gerente	
Objetivo Principal			
Realizar la asesoría y venta de los diferentes seguros que se le ofrecen a los clientes, realizar visitas o llamadas a los clientes potenciales.			
Requisitos mínimos			
De formación:	Administrador, contador público, finanzas publicas, mercadeo, comerciante con buenas relaciones sociales		
De experiencia:	Mínimo 6 meses de experiencia en ventas y asesorías.		
Funciones Esenciales			
Asesorar a los clientes respecto a los diferentes seguros que ofrece la empresa.			
Informar sobre las diferentes promociones a los clientes.			
Tomar en cuenta las sugerencias e indicaciones dadas por los clientes.			
Rendir cuentas al gerente sobre las ventas realizadas			

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	28 de 93

Tabla 6. Manual de funciones de la secretaria.

		MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACION DEL CARGO			
Nombre del cargo:		Secretaria	
Dependencia:		Área administrativa	
Numero de cargos:		1	
Objetivo Principal			
Redactar cartas y documentos, recibir correspondencia.			
Requisitos mínimos			
De formación:		Conocimientos financiero y administrativos	
De experiencia:		Mínimo 1 año	
Funciones Esenciales			
Redactar correspondencia de la empresa.			
Recibir y archivar documentos			
organizar la documentación y demás cosas de la empresa.			
Acatar ordenes de sus superiores.			

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	29 de 93

5.3.4 Documentación ISO 9001 2015 en la empresa DURAN & CIA Ltda.

La empresa DURAN & CIA Ltda. ha decidido diseñar la documentación correspondiente a la norma ISO 9001:2015, para contar con un sistema de calidad actualizado en el desarrollo de las diferentes actividades de la empresa. Los diferentes documentos serán anexados a continuación:

5.3.4.1 Compromiso de la alta gerencia

Según los lineamientos de la norma, el diseño del sistema de gestión de calidad depende del compromiso que la empresa asuma para su desarrollo. Por lo cual la alta gerencia es la encargada del desarrollo de las actividades referentes al sistema de gestión de calidad, la motivación e incentivación de los empleados para que participen activamente y conozcan los beneficios que este diseño les traerá.

Para dejar constancia de lo antes mencionado se anexa el compromiso realizado con la alta gerencia (*ilustración 8: Compromiso de la alta gerencia*). En el cual se da a conocer la participación activa en todas las actividades necesaria para el diseño del sistema de gestión de calidad.

5.3.4.2 Conformación del comité de calidad DURAN & CIA Ltda.

Toda empresa ya sea grande, mediana o pequeña; que ofrezca un servicio o producto debe contar con un sistema de calidad que le permita organizar todo lo correspondiente a la empresa y sus actividades, pero uno de los principales requisitos es conformar un comité de calidad que se encargue de todo esto, debido a que DURAN & CIA Ltda. Asesores de seguros es una empresa pequeña puede solo contar con un trabajador como responsable del comité de calidad, este

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	30 de 93

nombramiento se realiza mediante un acta que será anexada en el proyecto. *(Ilustración 9: Acta conformación del comité de calidad)*

5.3.4.3 Alcance del sistema de gestión de calidad

El comité de calidad determino el alcance del sistema de gestión de calidad para la empresa DURAN & CIA LTD ASESORES DE SEGUROS el cual quedo establecido de la siguiente manera:

“prestación de servicios asesoría y ventas de seguros automovilísticos, seguros de vida, seguros judiciales, seguros civiles, seguros PYMES, seguros de hogar y SOAT.” Bajo la norma ISO 9001 versión 2015. *(Ilustración 10: Alcance del sistema de gestión de calidad)*

5.3.4.4 Política de calidad

La empresa DURAN & CIA LTDA asesores de seguros, se compromete a prestar un buen servicio al cliente y ofrecer los diferentes seguros de vida, de salud, de automóviles, de PYMES, de accidentes, civiles, judiciales y demás con la calidad, eficiencia y eficacia que el cliente se merece. Además, brinda asesorías sobre cada uno de estos seguros. Todo esto lo realiza teniendo en cuenta los requisitos legales y su cumplimiento para lograr excelencia en su empresa.

Es por ello que la alta gerencia ha decidido diseñar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa, y se compromete a cumplir con todo lo aplicable bajo esta norma.

En los anexos se evidenciará la política de calidad y los objetivos visibles dentro de la empresa. *(Ilustración 11: Evidencia de la política de calidad y los objetivos visibles)*

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	31 de 93

5.3.4.5 Objetivos de calidad

- Identificar los diversos factores que afectan las ventas en la empresa, con la finalidad de implementar estrategias para aumentar los ingresos.
- Ofrecer diferentes beneficios que incentiven y motiven a los empleados para que su rendimiento sea mayor
- Aplicar mejoramiento continuo en el desarrollo de las diferentes actividades.
- Mejorar la satisfacción del cliente ofreciendo los mejores servicios y con precios accesibles.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización, a través de la identificación y evaluación permanente de estas reglamentaciones.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	32 de 93

5.3.4.6 Indicadores de acuerdo a los objetivos de calidad.

Tabla 7. Indicadores de calidad

Objetivo de calidad	Indicador (%)	Método de medición/ Fuente de datos.	Meta	Frecuencia
Identificar los factores que afectan las ventas.	(Devolución de ventas / ventas totales) *100	Planillas de ventas y recibos de devoluciones.	28%	Semestral
Ofrecer diferentes beneficios que incentiven a los trabajadores.	(Cantidad de seguros vendidos por trabajador/ total de seguro vendidos al mes) *100	Planillas de ventas del mes	85%	Mensual
Aplicar mejoramiento continuo a las actividades	(Actividades mejoradas/ total de actividades) *100	Inspección de calidad	40%	Anual
Mejorar la satisfacción del cliente	(Número de clientes satisfechos al mes/ Número de	Encuestas de satisfacción	70%	Semestral



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

33 de 93

	clientes al mes) *100			
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales	(Números de documentos legales presentados/ Número de documentos legales requeridos) *100	Documentos legales soportados.	90%	Anual

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	34 de 93

5.3.4.7 Roles y responsabilidades en la organización

La estructura organizacional está encabezada por la gerenta de la empresa quien es la encargada de la toma de decisiones y el cumplimiento de las actividades que hay se desarrollan. A continuación, se anexa la tabla correspondiente:

Tabla 8. Matriz de roles y responsabilidades

PROCESO	RESPONSABLE
Encargado de dirigir todas las actividades de la empresa como asesorías y ventas de seguros, además se encarga de toda la documentación referente a la empresa.	Gerente
Asesora y vende los diferentes tipos de seguros a los clientes a través de estrategias y brindando una buena atención.	Vendedor y asesor
Encargado de llevar toda la contabilidad de la empresa y de saber cómo se encuentra legalmente.	Contador
Se encarga de recibir y enviar correspondencia, además de la organización de toda la documentación.	Secretaria

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	35 de 93

5.3.4.8 Matriz de Partes interesadas

A continuación, se presentan las partes tanto internas como externas que están involucradas en la empresa DURAN & CIA Ltda.

Tabla 7. Matriz de partes interesadas

Partes interesadas	Concepto	Necesidad	Expectativa	Estrategias para el cumplimiento	Procesos del SGC.
Clientes	Persona natural o jurídica a la cual se le da una asesoría o venta de seguros y con la cual se llega a un acuerdo o venta.	Servicio al cliente Aceptación de devoluciones Precios bajos Buena calidad Satisfacción con el servicio Facilidades de pago	Alta calidad Compromiso Comunicación de necesidades	Realizar campañas de promoción de los productos y servicios	Gestión de ventas y marketing
Proveedores	Persona natural y jurídica en este caso Sura y Previsora	Claridad con las pólizas solicitadas Cumplir con las metas propuestas	Canales de comunicación. Realizar los pagos a tiempo	Evaluación del servicio prestado Pactar fechas de consignaciones	Gestión de compras Gestión de producción



	empresas con las cuales se realiza un contrato para vender sus diferentes seguros	Cumplimiento de los contratos.			Gestión administrativa
Gerente	Persona encargada de liderar y coordinar las diferentes actividades de la empresa.	Facultades dadas por los estatutos de empresa Cumplir con todas sus obligaciones.	Lograr uso eficiente de los recursos. Buscar nuevos contratos Coordinar con los trabajadores.	Cumplimiento del sistema de gestión de calidad	Gestión administrativa Gestión de calidad
Trabajadores	Personal encargado de realizar las diferentes actividades de la empresa.	Pago justo de sus salario y prestaciones sociales Canales de comunicación eficiente Claridad en las tareas asignadas	Ambiente laboral estable Desarrollo eficiente de sus competencias	Realizar capacitaciones Vincular nuevo personal	Gestión administrativa y contable
Gobierno	Entidad gubernamental que vigila que se cumplan todos los requerimientos normativos.	Cumplimiento de todos los requisitos gubernamentales Entrega oportuna de toda la información tributaria.	Complimiento de los tiempos establecidos en la normatividad. Transparencia en el manejo de los recursos	Seguimiento a la normativa Seguimiento a los recursos	Gestión de calidad Gestión de control

5.3.4.9 Riesgos y oportunidades

Tabla 9. Matriz de riesgos y oportunidades

		MATRIZ DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES														Fecha de elaboración: 20/06/2019	
PROCESO	RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	CLASIFICACION	AMENAZA	CAUSA	CONSECUENCIAS EFECTOS	VALOR	PROBABILIDAD	VALOR	IMPACTO	CLASIFICACION DEL RIESGO Y OPORTUNIDAD	CONTROLES EXISTENTES	ACCION PARA MITIGAR EL RIESGO	RESPONSABLE DE LA ACCION	SEGUIMIENTO	PLAN DE CONTINGENCIA ACCION RESPONSABLE	
	OPORTUNIDAD	DESCRIPCION OPORTUNIDAD		POSIBILIDAD	FORTALEZA								ACCION PARA POTENCIALIZAR LA OPORTUNIDAD				
VENTAS	Riesgo	Perdidas de clientes	Financieros	Los precios bajos que ofrecen otras aseguradoras	Ofrecimiento de planes a bajo costo	Dismuyen los recursos en la empresa	3	Medio	15	Importante	Zona importante	seguimiento de retiros	Ofrecimiento de nuevos planes	Responsable del proceso	Trimestral	Ofrecimiento de nuevos planes a un menor costo	
	Riesgo	Alta competencia	Estrategico	Competencia de grandes empresas dedicadas a la venta de seguros	Mala planeacion	Perdida de clientes	2	Bajo	10	Moderado	Zona Moderada	Analisis de la competencia	Implementar nuevas estrategias	Responsable del proceso	Bimensual	Implementar nuevas estrategias	
	Riesgo	Pocos conocimientos tecnologicos	Tecnologico	Las solicitudes son realizadas virtualmente	Bajo conocimiento de nuevas tecnologias	Realzacion de pocas solicitudes	3	Medio	15	Importante	Zona importante	Manuales operativos	Capacitacion a los Trabajadores	Responsable del proceso	Trimestral	Capacitacion a los trabajadores	
	Riesgo	Dictamen de aplicación de nuevas normas	Cumplimiento	Nuevas Normativas	Nuevos Gobiernos	Reduccion de tiempo en las actividades	2	Bajo	10	Moderado	Zon moderada	Documentacion actualizada	Implementar las nuevas normativas	Responsable del proceso	Anualmente	Implementar las nuevas normativas	

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	38 de 93

5.3.4.10 Caracterización de los procesos

La caracterización me permite identificar los diferentes elementos que hacen parte de los procesos que se realizan en la empresa DURAN & CIA Ltda. Asesores de seguros.

Tabla 10. Caracterización del proceso estratégico.

Caracterización de proceso					
Nombre del proceso	Estratégico - Gerencial				
Objetivo:	Cumplir con los objetivos empresariales			Versión	1
Alcance:	Todos los procesos			Código	PO-RM-01
Responsable:	Gerente			Fecha	20/06/2017
Proveedores	Entradas	Actividad	Salida/ Producto	Cliente	Documento Soporte
Las aseguradoras que tienen un contrato con la empresa DURAN & CIA LTDA que permiten que sus productos sean ofrecidos a través de terceros, en este caso son las aseguradoras nacionales: SURA y Previsora.	Recurso financiero. Personal. Equipos de cómputo. Documentación. Información.	Diagnostico. Realización de entregáis. Implementación de estrategias. Verificar el cumplimiento de las actividades.	Resultados de análisis y diagnóstico. Mejoramiento en las diferentes actividades.	Todos los procesos. Clientes internos y externos.	Actas de seguimiento y control, Informes de los resultados.

Elaboro:	
Aprobó:	
Reviso:	

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	39 de 93

Tabla 11. Caracterización procesos misionales.

Caracterización de proceso					
Nombre del proceso	Misional - Venta y asesoría de seguros				
Objetivo:	Buscar clientes para dar a conocer el producto que se ofrece en nuestras instalaciones			Versión	1
Alcance:	Este proceso inicia desde la asesoría al cliente sobre los productos hasta lograr que él lo adquiera y sea un cliente fiel.			Código	PO-RM-01
Responsable:	Asesor y vendedor de seguros			Fecha	20/06/2017
Proveedores	Entradas	Actividad	Salida/ Producto	Cliente	Documento Soporte
Las aseguradoras que tienen un contrato con la empresa DURAN & CIA LTDA que permiten que sus productos sean ofrecidos a través de terceros, en este caso son las aseguradoras nacionales: SURA y Previsora.	Los diferentes seguros que ofrecen como Soat, seguros de vida, seguros de salud, seguros civiles, seguros judiciales, seguros de autos, seguros PYMES, seguros de accidentes.	Tener el listado de los clientes Actuales. Capacitar los empleados para que busquen nuevos clientes. Realizar estrategias para atraer nuevos clientes.	Seguros y pólizas vendidas.	Clientes interesados en la asesoría y venta de seguros	listados de clientes y el tipo de seguros que adquieren.

Elaboro:	
Aprobó:	
Reviso.	

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	40 de 93

Tabla 12. Caracterización de proceso de apoyo-financiero.

Caracterización de proceso					
Nombre del proceso	Apoyo - Proceso de gestión financiera				
Objetivo:	Mantener en orden las finanzas de la empresa			Versión	1
Alcance:	Área administrativa			Código	PO-RM-01
Responsable:	Gerente y contador			Fecha	20/06/2017
Proveedores	Entradas	Actividad	Salida/ Producto	Cliente	Documento Soporte
todos los procesos	Recurso financiero. Personal. Información . Equipos de cómputo. Facturas de crédito y contado.	Realizar presupuestos , estados financieros y nóminas.	Balance, presupuesto, pagos de impuestos, estados financieros.	todos los procesos, entes reguladores, proveedores y empleados	Balances, liquidaciones

Elaboro:	
Aprobó:	
Reviso.	

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	41 de 93

Tabla 13. Caracterización de proceso de apoyo - Recurso Humano

Caracterización de proceso					
Nombre del proceso	Apoyo - gestión de recurso humano				
Objetivo:	Optimizar el funcionamiento de la organización			Versión	1
Alcance:	Todos los procesos			Código	PO-RM-01
Responsable:	Gerente			Fecha	20/06/2017
Proveedores	Entradas	Actividad	Salida/ Producto	Cliente	Documento Soporte
procesos de gestión financiera. Proseo de gestión estratégica.	Recurso financiero. Indicadores. Convocatoria	Capacitación. Incentivos. Selección de personal. Verificar el cumplimiento.	capacitaciones realizadas. Empleados satisfechos.	Todos los clientes y empleados.	Reportes de asistencia a capacitaciones
Elaboro:					
Aprobó:					
Reviso:					

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	42 de 93

5.3.4.11 Matriz de comunicaciones.

Tabla 14. Matriz de comunicaciones.

	MATRIZ DE COMUNICACIONES				
¿Qué se comunicó?	¿Cómo se comunicó?	Vía de comunicación	¿Quién lo comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?
Compromiso de la alta gerencia, Políticas y objetivos del sistema de gestión de calidad.	Capacitaciones, charlas, inducciones, avisos.	Verbalmente, escrito	gerente general	Permanentemente	A partes interesadas
Participación en las políticas y objetivos de calidad.	Correo electrónico, llamadas telefónicas.	correo electrónico	gerente general	cada vez que haya cambios	A todo el personal
Información sobre requisitos legales y otros documentos	Correo electrónico, charlas	correo electrónico, verbalmente	gerente general	cuando existan nuevos requisitos	A partes interesadas
Peligros identificados que afecten el servicio y el producto que se está ofreciendo.	Capacitaciones, inducciones, divulgación de procedimientos.	verbalmente, escrito	gerente general	Permanentemente	A todo el personal
Respuesta a comunicaciones de partes interesadas	Correspondencia externa, correos electrónicos.	correo electrónico, correspondencia.	gerente general	Cada vez que se requiera	A partes interesadas

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	43 de 93

5.3.4.12 Control de proveedores

Tabla 15. Control de proveedores.

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES		Codigo	PR-CC-001
			Version	1
			Pagina	1
Objetivo:	Asegurar que los proveedores de la empresa DURAN & CIA Ltda cumplan con todo lo pactado en el contrato.			
Alcance:	El presente formato me permite llevar el control de las empresas que me provee los diferentes seguros			
Definicion:	Organización o empresa que proporciona un servicio o producto requerido			
Responsable:	Encargado del sistema de calidad de la empresa.			
Sistema de calificacion:		Alta(o)	Media(o)	Baja(o)
	Calidad:			
	Cumplimiento en cantidad.			
	Servicio:			
	Eficiencia:			
	Eficacia:			
	Cumplimiento en tiempo:			
	Desempeño:			
	Requisitos de calidad:			
Requisitos legales:				
Observaciones:				
Modificaciones del documento	Fecha de emision:			
	version:			
	Cambio:			
	Motivo:			
	Aprobado por:			

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	44 de 93

5.3.4.13 Procedimiento no conformidad

Tabla 16. Procedimiento no conforme.

		PROCEDIMIENTO NO CONFORME			Código	PR-CC-001
					Versión	1
					Página	1
Objetivo:	Definir un control, identificación y manejo de los productos o servicios que no cumplen los requisitos acordados.					
Alcance:	Aplica a todo los servicios y productos ofrecidos por la empresa DURAN & CIA.					
Definición:	Producto que no cumple con las expectativas del cliente.					
Responsable:	Gerente general/ Encargado de ventas					
Sistema de calificación:		Alta(o)	Media(o)	Baja(o)		
	Calidad:					
	Cumplimiento en cantidad.					
	Servicio:					
	Eficiencia:					
	Eficacia:					
	Cumplimiento en tiempo:					
	Satisfacción del cliente:					
	Requisitos de calidad:					
Requisitos legales:						
Observaciones:						
Modificaciones del documento	Fecha de emisión:					
	versión:					
	Cambio:					
	Motivo:					
	Aprobado por:					

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	45 de 93

5.3.4.14 Documentación de auditoria

Las auditorias se desarrollan con el fin de conocer y llevar un control sobre la situación actual de la empresa en sus diferentes aspectos, además según la norma ISO 9001 2015 es obligatorio realizar como mínimo una vez al año la auditoría interna.

Tabla 17. Auditorías Internas

	Manual de procedimientos auditoria interna	Código	PR-CC-001
		Versión	1
		Página	1
Objetivo:	Garantizar que los diferentes procesos cumplen con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015		
Alcance:	Detectar las deficiencias e incumplimientos en el sistema de gestión de calidad.		
Definición:	Proceso por el cual se obtienen evidencias y se evalúa, objetivamente por un tercero, para indicar el grado en que se están cumpliendo los procesos de auditoria.		
Responsable:	Gerente general		
1. Análisis de la situación			
2. Diseño del plan de auditoria			
3. Implementar el plan de auditoria			
4. Evaluación del plan de auditoria			
5. control del plan de auditoria			
Modificaciones del documento	Fecha de emisión:		
	versión:		
	Cambio:		
	Motivo:		
	Aprobado por:		

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	46 de 93

5.3.4.15 Formato de mantenimientos

La empresa DURAN & CIA Ltda. Realizo el diseño del formato de mantenimiento según sistema de calidad, donde incluye un mantenimiento preventivo o correctivo que le permita llevar un control en el desarrollo de las actividades.

Tabla 18. Plan de mantenimiento

	PLAN DE MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS		Código	PR-CC-001
			Versión	1
			Página	1
Objetivo:	Garantizar el funcionamiento optimo de la empresa y llevar el registro de los diferentes mantenimientos realizados.			
Responsable:	Gerente			
PROCEDIMIENTO				
Mantenimiento correctivo				
Mantenimiento Preventivo				
Observaciones				
Modificaciones del documento	Fecha de emisión:			
	Cambio:			
	Motivo:			
	Aprobado por:			

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	49 de 93

5.3.4.18 Matriz de control de cambios

Tabla 21. Matriz de control de cambios

 MATRIZ DE CAMBIOS									
Nombre de la persona que solicita el cambio				Cargo	Proceso/Área/UAA			Teléfono o extensión	Fecha de la solicitud (dd/mm/aa)
Cambios Internos (marcar con x)					Cambios Externos (marcar con x)		Lugar donde se implementará el Cambio	Fecha estimada del cambio (dd/mm/aa)	
Proceso/ Procedimiento	Método	Proveedor	Máquinas/Herramientas	Equipos/Mobiliario	Otros	Legislación	Otros		
Breve descripción del cambio propuesto				Efectos en las personas, los procesos, procedimientos, en el mantenimiento o en la necesidad de capacitación del personal.				Áreas o personas involucradas o afectadas por el cambio	
2. PLAN PARA EL MANEJO DE SST DEL CAMBIO									
Actividades			Responsable		Fecha (dd/mm/aa)	Proceso/Área/UAA involucrados		Seguimiento	
3. APROBACION DEL CAMBIO									
Nombre de quien aprueba el cambio (Ordenador del gasto)				Cargo		Proceso/Área/UAA		Firma	
Nombre del responsable del seguimiento del cambio				Cargo		Proceso/Área/UAA		Firma	

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	51 de 93

5.4 FASE IV: EVALUAR EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE UNA RELACIÓN COSTO-BENEFICIO

5.4.1 Costo del diseño del sistema de calidad.

El diseño del sistema de gestión de calidad genera beneficios para la empresa no solo internamente, sino también para los proveedores y clientes en general. Dentro de los diferentes beneficios tenemos: internamente en la organización se pueden destacar: un crecimiento en la cultura organizacional, estandarización con lo cual se aumenta la calidad en todos los procesos realizados lo que genera minimizar reproceso y por consiguiente disminuir costos; adicionalmente permite lograr un mejor nivel de trabajo, además de elevar las capacidades y competencias de los trabajadores por medio de los programas de capacitación. Desde el punto de vista externo, los beneficios inician con la creación de distinción, imagen y liderazgo en el mercado, lo que genera fidelización por parte de los clientes además de permitir la obtención de clientes potenciales que “escuchan” de la organización por referencias de los clientes actuales y por la prestación de un servicio que da fe de la Calidad en la organización además de confianza.

Pero para llevar a cabo este diseño también se debe tener en cuenta el costo que la empresa debe pagar por este trabajo. Aunque los directivos de la empresa en este caso la representante legal es la encargada de definir si están dispuestos a asumir el costo que el diseño y futura implementación del sistema de gestión de calidad.

A continuación, se presentan el costo aproximado de la implementación y diseño:

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	52 de 93

Tabla 23. Costos del diseño e implementación del sistema de calidad.

Costo del diseño e implementación del sistema de gestión de calidad.			
Implementación	Recurso	Cantidad estimada	Costo total
Direccionamiento estratégico.	Impresiones	\$15.000	\$15.000
	Papelería	\$20.000	\$20.000
	Publicidad	\$150.000	\$160.000
Capacitaciones	Personal para realizar las capacitaciones.	\$600.000	\$650.000
Responsable de calidad	Encargado de calidad	\$1'200.000	1'300.000
Concientización de la organización	Capacitación auditores internos	\$500.000	\$600.000
	Publicidad	\$80.000	\$100.000
Implementación y diseño del sistema	Papelería	\$15.000	\$20.000
	Impresiones	\$50.000	\$50.000
Control y verificación	Revisión de la norma	\$150.000	\$200.000
	Auditoría interna	\$1'500.00	\$1'600.00
	Implementar acciones correctivas y preventivas	-	-
Certificación	Auditoría externa	\$2'000.000	\$2'500.000



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

53 de 93

	Certificación	\$5'000.000	\$5'500.000
Mejora continua	Impresión de actualizaciones	\$10.000	\$15.000
	Publicidad	\$70.000	\$80.000
	Auditoría interna	\$500.000	\$600.000
TOTAL		\$11'860.000	\$13'410.000

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	54 de 93

5.4.2 Relación de viabilidad del proyecto a través de indicadores.

Se realizó el diagnóstico inicial del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 antes de realizar el diseño para saber qué porcentaje cumple cada uno de los ítems de esta norma, y así comparar estos resultados con el diagnóstico después de realizado el diseño, para finalmente calcular los indicadores de rendimiento del proyecto y verificar si es viable o no.

A continuación, se presentan los resúmenes de los dos diagnósticos y el en anexos podemos observar las tablas 26 y 27 donde se presenta cada uno del ítem con su valoración de cumplimiento tanto antes como después del diseño.

Tabla 24. Resumen del diagnóstico antes del diseño de la norma ISO 9001.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	10%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	22%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	0%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	9%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	40%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	17%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	21%	IMPLEMENTAR
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION	17%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	55 de 93

Tabla 25. resumen del diagnóstico de la norma después del diseño del sistema de calidad.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	86%	MANTENER
5. LIDERAZGO	83%	MANTENER
6. PLANIFICACION	86%	MANTENER
7. APOYO	80%	MANTENER
8. OPERACIÓN	78%	MEJORAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	68%	MEJORAR
10. MEJORA	60%	MEJORAR
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION	77%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	MEDIO	

- **Contexto de la organización:** el aumento fue en un 76% porque gracias al diseño se realizó la matriz de partes interesadas, el alcancé del sistema y se definieron los diferentes procesos.
- **Liderazgo:** aumento en un 61% porque gracias al diseño la alta gerencia de la empresa se comprometió con el diseño de este sistema, además se realizó la política de calidad y se dio a conocer al personal de la empresa.
- **Planificación:** aumento en 86% porque la empresa no tenía definido ningún riesgo de la empresa, y gracias al diseño del SGC se realizo la matriz de riesgos y oportunidades, además se documenta toda la información correspondiente.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	56 de 93

- **Apoyo:** aumento en un 71% gracias a que la empresa esta comprometida con la participación en todo lo relacionado con el sistema de calidad, además cuenta con la disposición de los recursos para realizarlo.
- **Operación:** a pesar de que aumento en un 38% falta implementación debido a que los productos y procesos no están bien definidos.
- **Evaluación del desempeño:** subió en un 51% pero como es un sistema que hasta ahora se esta diseñando no se puede tener el control sobre el desarrollo del sistema ya que hay que esperar como mínimo un año para evaluando como el sistema compagina en la empresa.
- **Mejora:** subió el 39% aunque falta mejorarla, pero esto se logrará después de un año de implementar el sistema que es cuando se pueden realizar las auditorias y las acciones correctivas y preventivas.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	57 de 93

5.4.2.1 Indicadores del sistema de gestión de calidad para verificar la viabilidad.

Tabla 26. Indicadores de cumplimiento del SGC.

Proceso	Indicador	Formulación	Meta	Frecuencia
Contexto de la organización	Cumplimiento del contexto y documentación de la organización	(Porcentaje obtenido después del diseño - porcentaje obtenido antes del diseño)	76%	Anualmente
Liderazgo	Cumplir con los requerimientos del cliente y la política de calidad	(Porcentaje obtenido después del diseño - porcentaje obtenido antes del diseño)	61%	Anualmente
Planificación	Cumplir las acciones para abordar riesgos y oportunidades.	(Porcentaje obtenido después del diseño - porcentaje obtenido antes del diseño)	86%	Anualmente
Apoyo	Cumplir los requisitos para el apoyo de los procesos y dar conocimiento a los empleados.	(Porcentaje obtenido después del diseño - porcentaje obtenido antes del diseño)	71%	Anualmente
Operación	Realizar el control y cumplimiento de las diferentes operaciones.	(Porcentaje obtenido después del diseño - porcentaje obtenido antes del diseño)	38%	Anualmente
Evaluación de desempeño	Realizar el seguimiento análisis de los diferentes procesos y procedimientos	(Porcentaje obtenido después del diseño - porcentaje obtenido antes del diseño)	51%	Anualmente
Mejora	Llevar el control de la mejora	(Porcentaje obtenido después del diseño -	31%	Anualmente

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	58 de 93

	continua que se realiza en la empresa a través de los diferentes registros.	porcentaje obtenido antes del diseño)		
Planeación estratégica	Cumplimiento de los planes estratégicos.	(número de planes estratégicos cumplidos/total de planes estratégicos) *100	45%	semestralmente
Mejoramiento continuo	Efectividad del sistema de gestión de calidad	(procesos que demuestran mejoramiento/ procesos) *100	54%	Semestralmente
Capacitaciones	Satisfacción de capacitación al empleado	(N° de capacitaciones / Total de capacitaciones dictadas) *100	70%	semestralmente
	Servicio de capacitación a los empleados	(N° de empleados que asisten a las capacitaciones/ Total de empleados) *100	66%	semestralmente
Ventas	Nivel de reprocesos	(N° de seguros en reprocesos /N° de seguros vendidos) *100	8%	semestralmente
	Nivel de ventas	(N° de seguros vendidos/ número de seguros planeados en venta) *100	70%	Trimestralmente
Infraestructura	Nivel de mantenimiento de equipos	(mantenimientos de equipos realizados/ mantenimiento de equipos realizados) *100	75%	Anualmente

Después de realizar la tabla de indicadores podemos apreciar porcentajes altos de rendimiento en cada uno de ellos, lo que en conclusión nos da una viabilidad para el proyecto y una futura implementación sería buena porque a pesar de que el costo es un poco alto gracias a esta la rentabilidad aumenta.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	59 de 93

6 CONCLUSIONES

Este trabajo tiene como objetivo principal el diseño del Sistema De Gestión de Calidad teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2015, se desarrollaron los objetivos específicos de acuerdo a la metodología por lo cual se puede concluir:

- Según el diagnóstico realizado la empresa viene presentando muchas falencias porque no cuenta con el diseño de los procesos y procedimientos de la empresa, además, posee falencia en la dirección estratégica, pero para solucionar esto se crearon los diferentes formatos en un 90% según los requisitos exigidos por la norma iso 9001:2015 para la empresa DURAN Y CIA LTDA. Asesores de seguros, se diseñaron los formatos de procedimiento, de proveedores, indicadores de calidad, alcance del sistema entre otros esto con el fin de medir y relacionar los diferentes procesos dentro de la empresa.
- Se calculo la viabilidad del proyecto teniendo en cuenta el diagnóstico de la NTC ISO 9001:2015 antes y después del diseño del sistema de calidad en la empresa DURAN Y CIA LTDA. Asesores de seguros, de ese resultado se determinó la tabla de indicadores que nos muestran los porcentajes de rentabilidad que este ofrece a la empresa.
- Por otra parte, podemos ver que el diseño de este sistema le proporcionara grandes beneficios no solo a la empresa sino también a los clientes y proveedores lo cual hará que este tenga mayor posesión en el mercado y q los trabajadores aumenten su rendimiento.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	60 de 93

7 RECOMENDACIONES

- Al desarrollar el diagnóstico a la empresa DURAN CIA LTDA. Asesores de seguros. uno de los problemas que encontramos fue que no contaba con los diferentes componentes estratégicos que toda empresa debe tener por eso con el desarrollo de este proyecto diseñamos los diferentes componentes con el fin de que la organización se vea más identificada.
- Se le recomienda a la empresa DURAN Y CIA LTDA. Asesores de seguros asuma la responsabilidad de implementar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para así lograr una futura certificación y recibir los beneficios que este sistema le ofrece a una empresa.
- El comité de calidad elegido por el representante legal debe estar atento de las diferentes tablas de calidad aplicadas a los procesos de la empresa y hacer que todo se cumpla según el sistema de calidad implementado y diseñado.
- La empresa DURAN Y CIA Ltda. Asesores de seguros no permitió conocer la información financiera por lo tanto fue imposible realizar la relación costo-beneficios con valores numéricos.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	61 de 93

8 REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Anonimo. (2009). Globalización Económica y su Incidencia en Colombia. Retrieved from <https://www.zonaeconomica.com/colombia/globalizacion>

Escayola Mancilla, J. (2017). *Estudio sobre la calidad percibida en clientes de seguros de particulares. Aplicación de la función Quality Function Deployment (QFD)*. Barcelona, España. Retrieved from https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/401831/Tesi_Jordi_Escayola.pdf;jsessionid=E826B6CF080322C551E4BFA11916B15A?sequence=2

Revista Dinero. (2016). El buen comportamiento de la industria aseguradora. Retrieved from <https://www.dinero.com/edicion-impresa/sectores/articulo/el-buen-comportamiento-de-la-industria-aseguradora/225914>

VALENZUELA ARGOTI, C. E. (2016). *IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS EMPRESAS*. BOGOTA. Retrieved from <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15416/ValenzuelaArgotiCarlosErnesto2016.pdf.pdf;jsessionid=8A6C1CF890CC0B13CBABC06C6195AC20?sequence=1>

Aleis sistema. (2016). La importancia de la calidad en las empresas. Retrieved May 2, 2019, from <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>

Angie, R. F. C. S. A. S., Ariza, T., Jairo, J., & Parra, F. (2018). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA LA*

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	62 de 93

COMERCIALIZADORA DE FERRETERÍA EN COLOMBIA. Bogota . Retrieved from
<http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/123456789/475/1/ArizaAriza-AngieTatiana-2018.pdf>

Arteaga Serrano, J. (2017). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2015 PARA RECIPRO S.A.S.*, 13. Retrieved from
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17069/ArteagaSerranoJenifer2017.pdf;jsessionid=9F0912751DD1B7D22D3B995460D515C7?sequence=3>

Castellano Martinez, M. H. (2009). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA EDITORIAL RETINA LTDA MERY HELEN CASTELLANOS MARTÍNEZ*. Retrieved from
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4329/T11.09C276d.pdf?sequence=1>

Diaz, M. J., Alfonso, C., & Rodriguez, R. R. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DESCO INGENIERÍA S.A.S. BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008*. Retrieved from
<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5461/1/Trabajo de grado Desco Ingeniería S.A.S. FINAL %281%29.pdf>

Empresas colombianas en el camino por la calidad. (2010). Retrieved from
<https://www.dinero.com/negocios/articulo/empresas-colombianas-camino-calidad/105787>

Ferrer, J. (2010). Metodología De La Investigacion: TIPOS DE INVESTIGACION Y DISEÑO DE INVESTIGACION. Retrieved October 18, 2018, from
<http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>

JARAMILLO MUÑOZ, P. B., HINCAPIE LOAIZA, D. S., & MARTINEZ CASTRO, N.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	63 de 93

(2017). *FORMULACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA C&LLANO ASESORES DE SEGUROS UBICADA EN LA CIUDAD DE MANIZALES*. Retrieved from <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1883/DianaSoffiaHincapie.pdf?sequence=1>

MALDONADO CASTAÑEDA, H. (2018). *“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001 DE 2015 PARA LA ASOCIACIÓN DE RECICLAJE “MYM UNIVERSAL S.A.S.”* Bogota. Retrieved from [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001 DE 2015 PARA LA ASOCIACIÓN D.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA_DE_UN_SISTEMA_DE_GESTIÓN_DE_CALIDAD_BAJO_LA_NORMA_ISO_9001_DE_2015_PARA_LA_ASOCIACIÓN_D.pdf)

MENDEZ GOMEZ, J. D., & AVELLA ACUÑA, N. (2009). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA DICOMTELSA*. BOGOTA. Retrieved from <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf>

NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9000. (2005). Retrieved from [https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC-ISO 9000-2005.pdf](https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC-ISO-9000-2005.pdf)

NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001. (2015). Retrieved from [http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre el Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf](http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)

Normas 9000. (2017). Historia ISO 9001. Retrieved May 2, 2019, from http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx

Poblete García, V. M., Rubio, M. P. T., Palomar Muñozmuñoz, A., Pilkington Woll, J. P., Cordero García, J. M., García Vicente, A. M., ... Soriano Castrejón, A. M. (2013). *Implementation of a Quality Management System*

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	64 de 93

according to the UNE-UN-ISO 9001:2008 standard in a Nuclear Medicine Department. Revista Española de Medicina Nuclear e Imagen Molecular (English Edition) (Vol. 32). <https://doi.org/10.1016/j.remnie.2012.11.002>

Portelles Cobas, D. E., Rodríguez Guzmán, A. A., Leyva Sánchez, E., & Ochoa Aguilera, K. M. (2016). *Metodología para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín. Correo Científico Médico* (Vol. 20). [s.n.]. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812016000100013

Tinoco Liliana. (2013). *¿Qué es y para qué sirve un Sistema de Gestión? – SINCAL*. Retrieved May 2, 2019, from <https://sincalmx.wordpress.com/2013/12/06/que-es-y-para-que-sirve-un-sistema-de-gestion/>

Torres Ortiz, A. G., & Lavayen Galdea, M. G. (2017). *“Diseño de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil”*; Guayaquil, Ecuador. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf>

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	65 de 93

9 ANEXOS

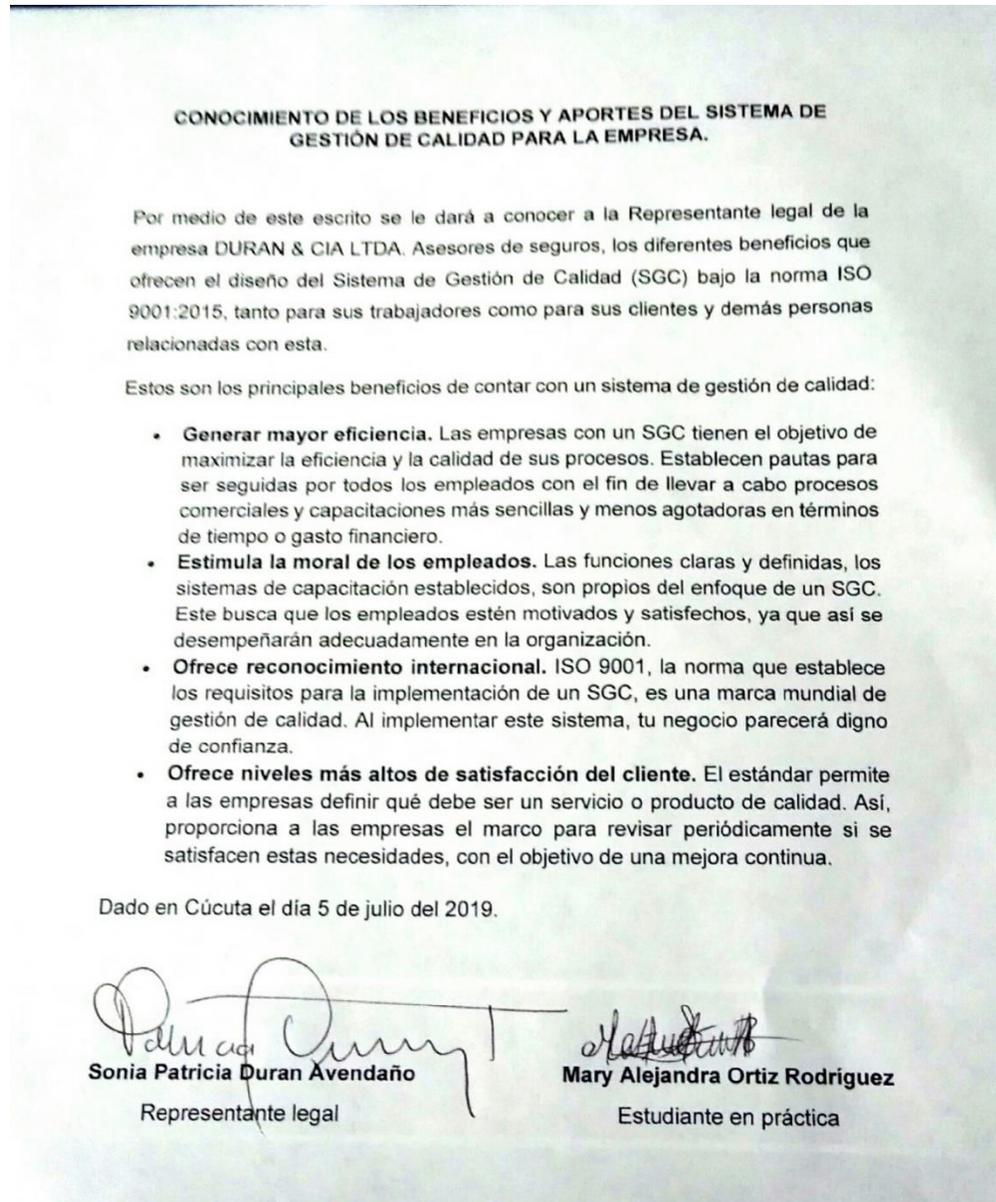


Ilustración 7. Conocimiento de los beneficios y aportes del sistema de gestión de calidad para empresa.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	66 de 93



COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA
DE LA EMPRESA DURAN & CIA LTDA. ASESORES DE SEGUROS
PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

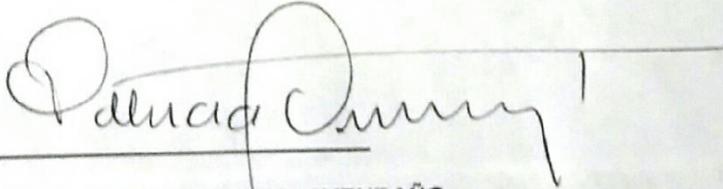
La gerencia de la empresa DURAN & CIA LTDA. Por medio de este comunicado confirma el compromiso con el diseño del sistema de gestión de calidad, siguiendo las actividades establecidas por la NTC 9001:2015, en cada una de las diferentes áreas de la empresa (gerencia, ventas, contabilidad). Todo con el fin de brindar una mejor atención al cliente, un buen servicio, satisfacción y rendimiento en sus trabajadores.

Para la empresa DURAN & CIA LTDA es de gran importancia estar en mejora continua con los diferentes servicios que ofrece para que así el cliente se sienta satisfecho y seguro de los que está adquiriendo, además ofrecer incentivos y beneficios a sus empleados para que haya mayor eficiencia en sus trabajos.

Es por esto que la gerencia invita a sus trabajadores para que participen en todo lo relacionado al diseño, para en un futuro lograr la implementación.

Firmados a los 5 días del mes de julio del 2019.

Atentamente,



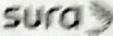
SONIA PATRICIA DURAN AVENDAÑO
Representante legal

"41 años del sector asegurador nos hace ser cada día mejores"
Celular: 315 2638835 - 3203492960. Teléfono (7) 5743186
Avenida 4E No. 6 – 49, Edf. Centro Jurídico. Oficina 329. Cúcuta
Email: duranycialtda@gmail.com

Ilustración 8. Compromiso de la alta gerencia.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	67 de 93





ACTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DURAN & CIA LTDA ASESORES DE SEGUROS

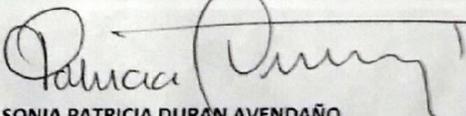
Fecha: 05/07/2019	Hora de inicio: 4:30 pm
Lugar: Oficina de la empresa DURAN Y CIA Ltda.	Hora de finalización: 5:00 pm

La empresa **DURAN & CIA LTDA. Asesores de seguros** con NIT N° 8905023750, para dar cumplimiento a uno de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, ha determinado conformar el comité del sistema de gestión de calidad.

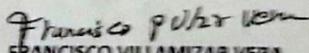
Por ser una pequeña empresa la representante legal ha denominado dos personas que se encargaran del diseño de este sistema, **SONIA PATRICIA DURAN AVENDAÑO**, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Cúcuta, identificada con la cedula de ciudadanía No. 60.310.964 expedida en la ciudad de Cúcuta y **FRANCISCO PLUTARCO VILLAMIZAR VERA**, igualmente mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Cúcuta, identificado con C.C. No. 88.164.187 expedida en Chitagá, quienes serán los encargados del sistema de gestión de calidad y así mismo cumplir con algunas responsabilidades que se mencionaran a continuación:

- Verifica la planificación del SGIC del Centro, de forma que se asegura el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos previstos en las guías de verificación y certificación correspondiente.
- Propone y revisa la Política y los Objetivos Generales de la Calidad del Centro e informa toda la comunidad educativa.
- Propone y coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procedimientos a través de los indicadores y evidencias asociados a los mismos. Para lo cual todos los procedimientos concluyen con una evaluación y propuestas de mejora que anualmente tiene que revisar.

Con la creación del Comité del sistema de gestión de calidad se está dando cumplimiento a uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.



SONIA PATRICIA DURAN AVENDAÑO
Representante legal
DURAN Y CIA LTDA



FRANCISCO VILLAMIZAR VERA
Socio

"41 años del sector asegurador nos hace ser cada día mejores"
 Celular: 315 2638835 - 3203492960. Teléfono (7) 5743186
 Avenida 4E No. 6 - 49. Edf. Centro Jurídico. Oficina 329. Cúcuta
 Email: duranycialtda@gmail.com

Ilustración 9. Acta de conformación del comité de calidad.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	68 de 93

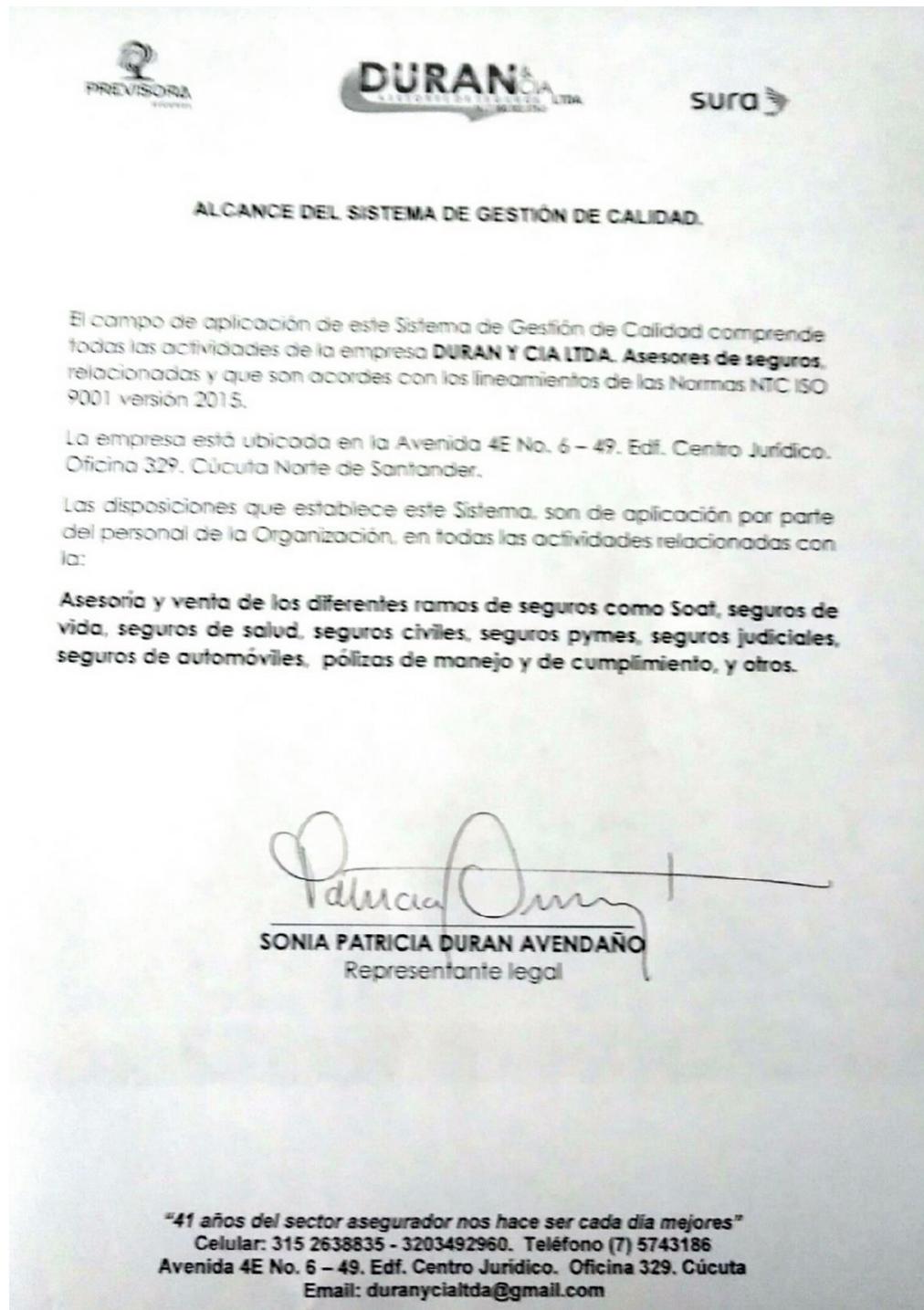


Ilustración 10. Alcance del sistema de gestión de calidad.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	69 de 93

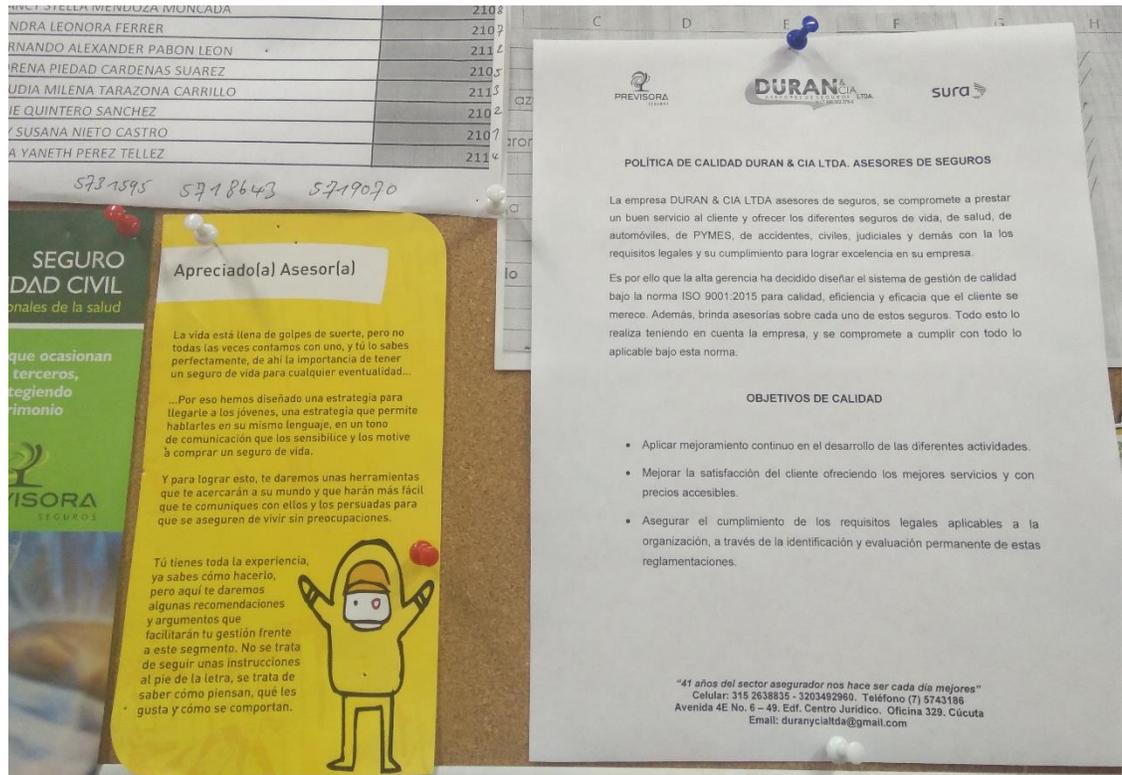


Ilustración 11. Política y Objetivos de calidad visibles.

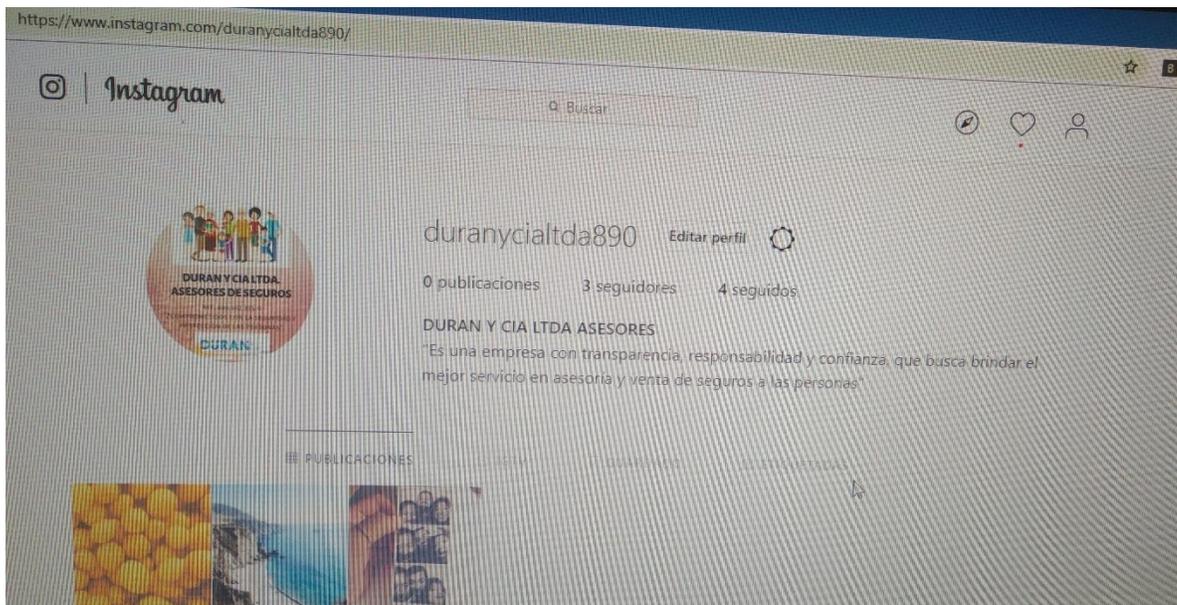


Ilustración 12. Creación de las redes sociales para la empresa.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	70 de 93

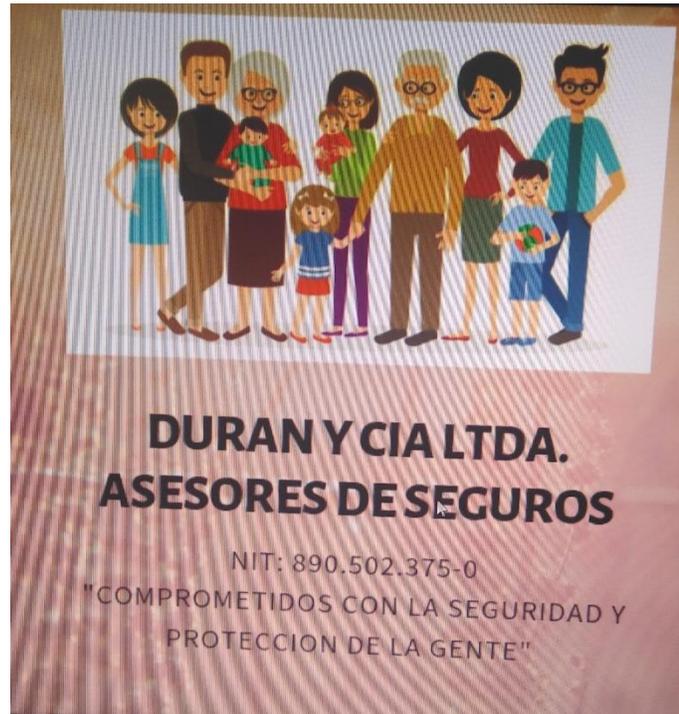


Ilustración 13. Logo DURAN Y CIA Ltda. Asesores de seguros.

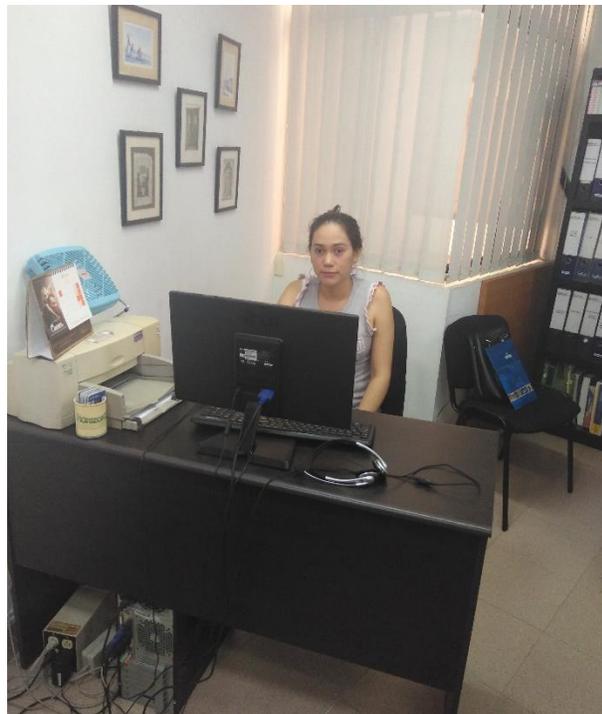


Ilustración 14. Evidencias de las actividades realizadas en la empresa.



Ilustración 15. Organización de los documentos de la empresa.

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	72 de 93

Tabla 27. Diagnóstico del SGC en la empresa DURAN Y CIA LTDA según la norma NTC ISO 9001:2015.

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DURAN Y CIA LTDA. ASESORES DE SEGUROS.					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

73 de 93

5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0

4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		5		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
SUBTOTAL		0	5	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		10%			

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL

1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
---	---	--	---	--	--

5.1.2 Enfoque al cliente

2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0

5.2 POLITICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA

4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
---	---	--	--	--	---

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
---	---	--	--	--	---

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL		0	10	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		22%			

6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	74 de 93		

1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	75 de 93

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			0
7.5.2 Creación y actualización				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			0
7.5.3 Control de la información documentada				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			0
SUBTOTAL		0	0	9
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		9%		
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			0
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			0
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		3	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios				
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.		3	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		5	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios				

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	76 de 93

14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	5		
----	--	---	--	--

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1 Generalidades

15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	5		
----	---	---	--	--

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		3	
----	---	--	---	--

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	5		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	5		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		3	

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		3	
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			0

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	5		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		3	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		3	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		3	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			0

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	77 de 93

30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		5		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades		5		

8.4.2 Tipo y alcance del control

36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			3	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		

8.4.3 Información para los proveedores externos

41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
----	--	--	---	--	--



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

78 de 93

47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			3	
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5		
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		5		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	79 de 93		

66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3	
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			3	
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			3	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		80	165	69	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		40%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			3	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	80 de 93

5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			3	

9.1.2 Satisfacción del cliente

7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0

9.1.3 Análisis y evaluación

9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
---	---	--	--	--	---

9.2 AUDITORIA INTERNA

10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

9.3.1 Generalidades

18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
----	--	--	--	--	---

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			3	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0



22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		5		
24	Considera la adecuación de los recursos.		5		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.		5		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			3	
29	Incluye las necesidades de recursos.		5		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			3	
SUBTOTAL		0	20	30	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		17%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			3	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.			3	
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			3	
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

82 de 93

11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			3	
SUBTOTAL		0	5	18	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		21%			

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00
		Página	83 de 93

Tabla 28. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad en la empresa DURAN Y CIA LTDA después de realizar el diseño.

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA DURAN Y CIA LTDA. ASESORES DE SEGUROS.					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	10			
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		5		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.	10			
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.	10			
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica	10			

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	84 de 93		

6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		5		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.	10			
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?		5		

4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	10			
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	10			
SUBTOTAL		80	15	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		86%			

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL

1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10			
---	---	----	--	--	--

5.1.2 Enfoque al cliente

2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	10			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	10			

5.2 POLITICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA

4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	10			
---	---	----	--	--	--

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		5		
---	---	--	---	--	--

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5		
SUBTOTAL		40	10	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		83%			

6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	10			
---	---	----	--	--	--

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	85 de 93		

2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	10			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?	10			
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	10			
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			3	
SUBTOTAL		40	0	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		86%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	10			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	10			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		5		
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5		
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	10			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	10			
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.	10			

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	86 de 93		

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	10			
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		5		
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.		5		
		SUBTOTAL	60	20	0 0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	80%		
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	10			
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	10			
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	10			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10			
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10			
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10			
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	87 de 93		

14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10			
----	--	----	--	--	--

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1 Generalidades

15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	10			
----	---	----	--	--	--

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		5		
----	---	--	---	--	--

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		5		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	10			
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	10			

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	10			
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		5		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	10			
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		5		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.	10			

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	10			
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		5		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	10			
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		5		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	10			

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	88 de 93		

30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	10			
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	10			

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	10			
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5		
35	Se conserva información documentada de estas actividades	10			

8.4.2 Tipo y alcance del control

36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	10			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	10			
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	10			

8.4.3 Información para los proveedores externos

41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	10			
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	10			
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
----	--	--	---	--	--



47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		5		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		5		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10			
52	Se controla la designación de personas competentes.	10			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	10			
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	10			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10			
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		5		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		



Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Código

00

Página

90 de 93

66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.	10			
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		5		
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	10			
SUBTOTAL			450	165	3 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			78%		
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		5		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	10			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		5		

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	91 de 93		

5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	10			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	10			

9.1.2 Satisfacción del cliente

7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	

9.1.3 Análisis y evaluación

9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		5		
---	---	--	---	--	--

9.2 AUDITORIA INTERNA

10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		5		
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.		5		
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		5		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		5		
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		5		
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		5		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	10			
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	10			

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

9.3.1 Generalidades

18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		5		
----	--	--	---	--	--

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	10			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	10			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	10			

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	92 de 93		

22	Considera los resultados de las auditorías.		5		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		5		
24	Considera la adecuación de los recursos.		5		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	10			
26	Se considera las oportunidades de mejora.		5		

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		5		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		5		
29	Incluye las necesidades de recursos.		5		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	10			
SUBTOTAL		110	90	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		68%			

10. MEJORA

10.1 Generalidades

1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		
---	---	--	---	--	--

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			3	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	10			
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.	10			
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	10			

10.3 MEJORA CONTINUA

10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		5		
----	--	--	---	--	--

	Propuesta trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial	Código	00		
		Página	93 de 93		

11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		5		
SUBTOTAL		30	30	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		60%			