

**DISEÑO DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA RENACER,
PAMPLONA.**

autor

WENDY VANESA CHACÓN CHINCHILLA

Director

ANGÉLICA MARÍA CONTRERAS JAUREGUI

**Magister en Gerencia de Empresas Mención Finanzas – Administración de
Empresas**

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



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, noviembre 21 de 2022**

Dedicatoria

En este proceso de aprendizaje le quiero dar las gracias primeramente a DIOS y a la Virgen María, fueron los que me dieron desde un principio la fuerza para iniciar mi carrera universitaria y poder culminarla de la mejor manera, me iluminaron y me llenaron de sabiduría para saber tomar decisiones a lo largo de mi vida universitaria lejos de casa y de todos los seres queridos.

También quiero dedicarle este trabajo que hice con todo el amor y dedicación a mis papás, a Gladys Estela Chinchilla Mejía y a Noel Antonio Chacón Rueda, han dedicado toda su vida a formarme como una persona correcta, sin el apoyo emocional, económico no había podido cumplir mis metas y propósitos, desde que uno abandona la casa familiar para ir detrás de nuestros sueños no es fácil, porque se nos presentan circunstancias en la vida que nos hacen pensar en desistir, pero mi mamá me dio el apoyo para seguir, que todo hacía parte del proceso de aprendizaje, donde cada dificultad me hicieron crecer como persona y ser más consciente de las situaciones y valorar más la vida, las personas que se encuentran en nuestro alrededor que quieren lo mejor para nosotros; gracias a mi hermana Adriana María Chacón Chinchilla, también me dio el apoyo incondicional, que necesitaba para salir adelante, siempre me decían el tiempo pasa rápido, vos sos buena estudiante y lo vas a lograr y así fue mi crisis emocional pasó y acá estoy terminando mi carrera universitaria, orgullosamente seré Ingeniera Industrial y no cualquier Ingeniera, seré una de las mejores, que ayude a quien necesite de mis conocimientos para aportar a ser mejor como persona, empresa y como país.

Agradecimientos

Quiero darle las gracias a mi profesora Angélica María Contreras Jauregui, que me apoyó desde el principio, siempre me daba esa platica de tranquilidad, de alivio, que no me estresara que todo iba salir bien y que confiara en mí y en mis conocimientos, voy a confesar que al principio fue difícil pero luego me apropié del tema y profundicé, en estos momentos me encuentro satisfecha porque logré tener un conocimiento apropiado en el área trabajada, gracias profe por siempre estar ahí, compartió su conocimiento conmigo, gracias por el proceso de enseñanza-aprendizaje que me dejó la mejor experiencia de poder trabajar y fortalecer los lazos entre docente y alumno.

También quiero agradecer a RENACER, me permitió ayudarles con todo el conocimiento adquirido en la Universidad para aplicarlo a la organización, gracias por confiar en mí y abrir el espacio para poderles demostrar mi potencial, gracias Señora Martha Pedraza por todo el apoyo y su conocimiento para realizar un buen trabajo.

Importante y especial agradecimiento a los docentes de la Universidad de Pamplona, que en cada curso me nutrieron con sus conocimientos en cada una de las diferentes áreas en las que me puedo desempeñar en mi carrera, gracias profe Sandra Castro, Xiomara Orjuela, German Granados, Angélica Contreras, Janeth Valero, Luz Alarcón, Naslesly Cárdenas, América Ramírez, Mauricio Contreras, Roger Vera y Gustavo Bohórquez, por ser mis docentes y dar lo mejor de cada uno en cada clase y en cada curso.

Gracias compañeros por siempre hacer un excelente trabajo en equipo en cada una de las materias vista, donde cada uno daba lo mejor de sí, gracias por compartir sus conocimientos y su tiempo conmigo; gracias a todas las personas en general que aportaron en mi vida personal y académica.

Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
en la Empresa RENACER, Pamplona

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de Talento Humano en la empresa de RENACER ubicada en Pamplona, Norte de Santander, la organización quiere posicionarse como una de las mejores en el área de aprovechamiento de los residuos sólidos enfocados en mejorar continuamente generando un pensamiento enfocado a los riesgos que se puedan presentar y basado en procesos de la organización.

Es sumamente importante definir el ciclo PHVA del proceso de Talento Humano que esto se enfoca la caracterización del mismo, con sus entradas, planear, hacer, verificar, actuar y las salidas, donde se conforma por indicadores, formatos, procedimientos, matriz legal, matriz de riesgos y oportunidades, manual que conforma toda la documentación propia del proceso.

La empresa no tiene ninguna documentación del SGC, por lo tanto, se sugiere empezar con los requisitos generales del sistema y luego con los propios del proceso de Talento Humano, primeramente, se ejecutó el diagnóstico del estado actual de la empresa para proceder a realizar la elaboración documental ítem por ítem para el cumplimiento de la norma y por último se realizó las acciones para la aplicación del SGC.

Palabras claves: Sistema de Gestión de Calidad, RENACER, Partes Interesadas, Alta Dirección, Enfoque basado en riesgos, ciclo PHVA, Enfoque basado en procesos.

Abstract

The purpose of this work is the Design of the Quality Management System under the ISO 9001:2015 Standard in the Human Talent process in the RENACER company located in Pamplona, Norte de Santander, the organization wants to position itself as one of the best in the area of solid waste use focused on continuous improvement and based on risks and based on processes.

It is extremely important to define the PHVA cycle of the Human Talent process that focuses on its characterization, with its inputs, planning, doing, verifying, acting and outputs, where it is made up of indicators, formats, procedures, legal matrix, matrix of risks and opportunities, a manual that makes up all the documentation of the process.

The company does not have any documentation of the SGC; therefore, it is suggested to start with the general system requirements and then with those of the Human Talent process, first, a diagnosis of the current situation of the company was made to proceed to carry out the documentary preparation item by item for compliance with the standard and finally the actions for the implementation of the SGC were carried out.

Keywords: Quality Management System, RENACER, Interested Parties, Senior Management, Risk-based approach, PDCA cycle, Process-based approach.

Tabla de contenido

1.	Introducción	11
2.	Marco conceptual.....	13
2.1	Antecedentes	14
2.1.1	Antecedentes Internacionales.....	14
2.1.2	Antecedentes Nacionales	17
2.1.3	Antecedentes Regionales	20
2.2	Bases Teóricas	23
2.2.1	Calidad	24
2.2.2	Sistema de Gestión.....	24
2.2.3	Sistema de Gestión de Calidad SGC.....	24
2.2.4	ISO	24
2.2.5	Norma ISO 9001	24
2.2.6	Documentación SGC ISO 9001	25
2.2.7	Procesos de Apoyo.....	25
2.2.8	Talento Humano	26
2.2.9	Ciclo Deming PHVA	27
2.2.10	Lista de chequeo	28
2.2.11	Análisis DOFA	28
2.2.12	Plan de acción:	28
2.2.13	Observación No Participante:	28
2.3	Bases Legales.....	29

3.	Planteamiento del problema.....	31
3.1	Formulación del problema	32
4.	Objetivos.....	33
4.1	Objetivo General.....	33
4.2	Objetivos Específicos.	33
5.	Justificación	34
6.	Metodología.....	35
6.1	Diseño de investigación	35
6.2	Tipo de Investigación.....	35
6.3	Población	36
6.4	Muestra	36
6.5	Fuentes de Información	36
6.6	Fases metodológicas	37
6.6.1	Fase 1.	37
6.6.2	Fase 2.	38
6.6.3	Fase 3.	39
7.	Cronograma y descripción de actividades	40
7.1	Cronograma	40
7.2	Descripción de Actividades	41

7.2.1 Fase 1. Diagnóstico Inicial de la Situación Actual de la empresa con el Sistema
 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

de Gestión de Calidad.	41
7.2.2 Fase 2. Elaboración de la documentación.	41
7.2.3 Fase 3. Representación de acciones	41
8. Resultados	42
8.1 Diagnóstico Inicial de la Situación Actual de la empresa con el Sistema de Gestión de Calidad.	42
8.1.1 Aplicación de la Lista de Chequeo (Check-List).	42
8.1.2 Aplicación de la herramienta de Observación no participante	44
8.2 Elaboración de la documentación.	45
8.2.1 Definición del ciclo PHVA de acuerdo a los requisitos de la ISO 9001:2015 ..	45
8.2.2 Capítulo IV Contexto de la Organización.	46
8.2.3 Capítulo V Liderazgo.	51
8.2.4 Capítulo VI Planificación	54
8.2.5 Capítulo VII Apoyo	56
8.2.7 Capítulo VIII Operación	63
8.2.8 Capítulo IX Evaluación	65
8.2.9 Capítulo X Mejora	66
8.3 Acciones para la implementación del SGC	71
9. Conclusiones	72
10. Recomendaciones	74
11. Referencias bibliográficas.	75
12. Anexos	79

12.1 Documentación del Diagnóstico Inicial.....	79
Anexo A. Herramientas del Diagnóstico Inicial	79
12.2 Documentación de la Estructura Documental	80
Anexo B. Estructura Documental	80
12.3 Documentación de las acciones para la implementación del SGC.....	84
Anexo C. Acciones para la implementación del SGC	84
Anexo D. Socialización con la alta dirección y con los recicladores de la estructura documental y las acciones para la implementación del SGC.	84

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Tipos de Procesos	26
Ilustración 2 Resumen ISO 9001:2015.....	42
Ilustración 3 Estructura Documental del proceso	58
Ilustración 4 Estructura Documental del Sistema.....	59
Ilustración 5 Cumplimiento de los requisitos en cuanto al proceso	67
Ilustración 6 Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad General	69
Ilustración 7 Cumplimiento del SGC bajo el proceso de Talento Humano	70
Ilustración 8 Cumplimiento del SGC general.....	71
Ilustración 9 Socialización con la alta dirección de la estructura documental y las acciones para la implementación del SGC	84
Ilustración 10 Sensibilización a los recicladores y acciones del SGC.....	85

Ilustración 11 Socialización de la Toma de Conciencia	85
---	----

Tabla de Tablas

Tabla 1 Información de la Empresa	23
Tabla 2 Relación de la familia Normas ISO	29
Tabla 3 Porcentaje por ítem de la ISO 9001:2015.....	43
Tabla 4 Resultado de Formato de Observación	44
Tabla 5 Codificación de la Documentación.....	59
Tabla 6 Resultado del diseño del SGC en cuanto al proceso de Gestión de Talento Humano	68
Tabla 7 Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad General	70

1. Introducción

Con el transcurrir del tiempo es importante para una empresa tener todo ordenado que ayude a optimizar acciones que contribuyan a la toma de decisiones, por esto todas las organizaciones buscan alcanzar la calidad total, en consecuencia para lograrlo se debe incorporar un Sistema de Gestión de Calidad donde su finalidad es almacenar todos los procesos pertinentes necesarios para el control de la empresa y el contexto de la misma; la documentación permite que se estandarice y se mejoren todas las actividades que se realizan en la organización.

Los Sistemas de Gestión de Calidad son una forma de trabajar en una organización y con esto garantizamos la satisfacción del cliente cumpliendo con lo que necesiten, por medio de un SGC se garantiza el ciclo Deming que consiste en planificar, hacer, verificar y actuar asegurando de esta manera la mejora continua de los procesos que se lleven a cabo en la organización con eficiencia y eficacia donde el resultado sería tener ventajas competitivas.

Asociación Ambiental de Aseo y Reciclaje Renacer, es una empresa de Pamplona, Norte de Santander, su finalidad es reutilizar, recolectar materiales usados, para luego realizar el proceso de transformación de materia prima convirtiéndose en nuevos productos, la labor que se viene trabajando es ayudar a fortalecer la responsabilidad social y ambiental que contribuye al beneficio de toda la comunidad reduciendo la contaminación significativamente, pero la empresa no cuenta con el diseño de ningún proceso de Sistema de Gestión de Calidad y mucho menos con la ejecución del mismo.

El proceso de Talento Humano en Renacer no tiene ningún tipo de documentación que le permita a la empresa llevar controles de actividades relacionadas, para esto se diseñó el Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 en la Empresa RENACER, Pamplona

el SGC en el proceso de Talento Humano para alcanzar la calidad tan anhelada por la empresa; a causa de no cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015 no son aptos para los procesos de validación ante los entes de controles como la ENAC que es una entidad de certificación.

El actual trabajo realizó el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 en el proceso de apoyo de Talento Humano de Renacer donde la primera etapa fue el diagnóstico inicial de la situación de la organización, la segunda etapa la elaboración de la documentación y finalmente la tercera etapa con la preparación del plan de acción planteando los indicadores pertinentes al proceso de acuerdo con los requisitos que debe cumplir la empresa respecto a Talento Humano y los que tienen que adicionar de acuerdo con la norma.

En suma, el diseño del SGC concedió la optimización del proceso en Renacer, donde se obtuvo un orden documental regido por la norma, de esta manera en un futuro alcanzar la certificación de calidad, mejorando el control y cumpliéndole al usuario con todas las necesidades que tenga llegando a la excelencia como empresa seria con gran sentido de pertenencia con lo social y ambiental.

2. Marco conceptual

La ISO se refiere a la Organización Internacional de Normalización, es el ente preparador de normas internacionales, desde 1946 se empezaron a crear para mejorar procesos industriales en temas específicos en producción, calidad y productividad, todo empezó a cambiar desde la finalización de la segunda guerra mundial; donde surgió la ISO 9000 para controlar todos los procesos que se llevaban a cabo con la elaboración de los productos para inspeccionar y verificar que se estuviera trabajando de manera correcta, por esto esta norma se basaba en las definiciones, principios y vocabulario para satisfacer de manera eficiente y eficaz. (ISO 9000:2015, s.f.)

Se creó la ISO 9001 que, en su proceso de implantación a las empresas, empezó a fortalecer los procesos productos y a medida que se iba actualizando quedó completamente útil para productos y servicios desde 1994 hasta el 2008 se basó en la gestión de calidad, en mejorar todos los procesos que se llevarán a cabo, siendo una norma que todas las empresas debían incorporar cumpliendo con sus requisitos, logrando de esta manera la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. (Historia de la ISO, s.f.)

Finalmente, la ISO vigente para los SGC es la NTC ISO 9001:2015 ya que, todas las normas deben ser revisadas cada cinco años y si es necesario actualizarlas según la necesidad actual internacional que se presente, las ISO tienen elementos comunes pero sus estructuras son diferentes para los cumplimientos de la norma de acuerdo con cada uno de sus requisitos. (ISO 9001, s.f.)

Los proyectos que se encontraron a continuación tienen como referencia la estructura del diseño en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO

9001:2015

Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
en la Empresa RENACER, Pamplona

2.1 Antecedentes

Para poder darle inicio al proyecto investigativo, concedí importante instruirme y guiarme en la realización de procesos anteriores, aunque sean enfocados de manera diferente se tiene el mismo objetivo que es el diseño de un SGC bajo la norma NTC ISO 9001:2015

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En la Universitat Politècnica de València, España (Sánchez, 2017), realizó el proyecto titulado “Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO-9001:2015 en la asociación Desarrollo Autismo Albacete” la asociación de desarrollo autismo Albacete está enfocada en padres de personas con Trastorno del Espectro Autista, la finalidad de la asociación es ayudarlas con todo su tratamiento en su ciclo de vida, surgió la necesidad de diseñar e implementar el SGC y el primer paso es conocer todos los procedimientos que se llevan a cabo, misión, visión objetivos para empezar con un diagnóstico de acuerdo con el mapa de procesos, generando la planificación de actividades y con esto la implementación del sistema para alcanzar la satisfacción de los involucrados ayudando primeramente a las personas con TEA, cuyo objetivo es aumentar la satisfacción del cliente, es decir las personas con TEA y sus familias.

Los instrumentos que tuvo en cuenta fueron importantes como lo es el organigrama, mapa de procesos, lista de chequeo para conocer que procesos tenía la empresa y la situación actual respecto al SGC; después de cumplir con los objetivos propuestos en este proyecto logró orientar a la asociación hacia una organización de procesos, se ha delimitado responsabilidades y responsables del proceso, enfocados en la optimización del tiempo y a

la calidad del servicio prestado de esta manera trabajar para la mejorar continua; este
 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

proyecto ayudará de guía a realizar una estructura con el primer objetivo que es el diagnóstico de la empresa RENACER, es lo primero que se debe hacer para conocer el estado actual.

(Quisocala, 2021), en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú realizó el proyecto titulado “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 para el desarrollo de proyectos metal mecánicos” donde desde la observación se pudo determinar que existía un problema urgente a solucionar, tiene como objetivo el diseño del SGC dirigido al proyecto que se basa en procesos metalmecánicos en IMCO SERVICIOS SA que se enfoca en la mejora cumpliendo estrictamente fechas de entrega, productos con excelencia y aumentando la parte financiera para lograr mejorar la competitividad de la empresa y optimizar procesos se requiere que se diseñe el SGC este ayudó a reorganizar, guiar todos los documentos pertinentes para que se cumpla la norma con base en lo que tiene la empresa basados en las necesidades que presenta el cliente y validando la mejora continua.

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se necesitó una investigación cualitativa y aplicativa con un nivel de investigación descriptivo, donde los instrumentos que se utilizaron son los siguientes: un análisis fundamental, observación de campo no experimental, lista de chequeo, análisis DOFA, diagrama de flujo, encuesta, matriz que permite analizar la organización, mapa de proceso de la empresa, matriz de riesgo de calidad, registros operacionales de la empresa; luego de haber ejecutado todos los instrumentos propuestos tuvieron como respuesta que la empresa tenía un cumplimiento del 9% de acuerdo al requisito de Evaluación de Desempeño que en su defecto fue el menor porcentaje, el mayor se obtuvo del requisito Operación con un 42% de cumplimiento; otro

Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 en la Empresa RENACER, Pamplona

aspecto importante de resaltar fue que gracias al análisis FODA el estado actual de la empresa respecto al ámbito interno y externo; finalmente, se dejó un Manual de Funciones y Organizaciones donde la principal finalidad es asignar los roles a cada departamento de trabajo ayudando a mantener todo en orden, para comunicar y disminuir conflictos generando rivalidades en algunos empleados.

Las principales sugerencias que el autor les realizó es que inviertan en capacitación al personal con un enfoque al cliente de esta manera los empleados trabajan en las necesidades y satisfacción del cliente, también es importante dar conferencias, charlas para que todas las personas pertenecientes a la empresa conozcan de la misión, visión, política y objetivos de la calidad para garantizar que se comprometan con la empresa para que generen sentido de pertenencia y amor por el trabajo, implementar auditorías internas y el SGC ayudó a posicionar la empresa frente a la satisfacción del cliente y las partes interesadas. Este proyecto tiene relación con el que se está realizando actualmente porque también se tiene que diseñar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la misma norma ISO 9001: 2015, entonces son los mismos requisitos para el cumplimiento de cada ítem, la parte documental que se necesita, los procesos paso a paso que sirven de guía para realizar el diseño en la empresa RENACER.

(Narváez, 2016), en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador realizó el proyecto titulado “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información” objetivo primordial del presente trabajo es el diseño del SGC bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con esto se busca mejorar la calidad en la parte tecnológica que es lo principalmente importante de la

Universidad Politécnica Salesiana, donde se necesita el diseño de documentos en los planes
 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

de calidad, procedimientos y registros, luego de realizarlos se procede con la implementación del SGC en el ámbito tecnológico para continuar con el siguiente paso que sería el monitoreo y control por medio de las auditorías internas, esto ayudará de primera medida al mejoramiento continuo cumpliendo el ciclo PHVA.

Este proyecto se fundamenta en realizar la creación del equipo de trabajo, identificar las necesidades del cliente, definir políticas de calidad, determinar las herramientas de Ingeniería para el diseño, estructura documental, elaboración de documentos, implantación del SGC, supervisión y control, auditorías internas, revisión de la alta dirección, y por último la mejora; gracias a estas actividades el proyecto tuvo resultados favorables, la universidad no estaba realizando los procesos adecuados, habían errores, gracias al diseño del SGC, se minimizaron y se enfocaron en la calidad y satisfacción del cliente. El proyecto es una guía de apoyo para el presente trabajo porque se muestra de manera ordenada como buscan organizarse en la empresa para lograr el diseño con base en el ciclo de Deming, y de esta manera eliminar debilidades y amenazas que entorpecen la calidad de la empresa.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Baron, 2018) en la Universidad de Pamplona, Colombia realizó el proyecto titulado “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en la empresa servicio Integral de Salud Ocupacional SISO S.A.S” su principal objetivo es el diseño del SGC en Servicios Integrales de Salud Ocupacional SISO, esta a su vez se interesó por la certificación del SGC para cumplir con los requisitos y con el cliente llegando a la calidad esperada planificando y controlando los procesos de la organización.

La investigación parte desde lo descriptivo, donde se necesita realizar un diagnóstico, documentos requeridos y análisis del impacto del SGC, para el cumplimiento
 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

de los objetivos se necesitó una lista de chequeo, matrices de análisis y un análisis directo de la empresa, con el SGC, la empresa definió misión, visión, política de calidad y todo lo relacionado con la estructura organizacional permitiendo lograr cada día el diseño del sistema, esto a su vez contribuyó al trabajo un aporte fundamental porque tiene bases del diagnóstico y de la estructura documental que se necesita realizar para dar cumplimiento a los dos primeros objetivos.

(Velandia, 2019) en la Universidad de Pamplona, Colombia realizó el proyecto titulado “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa de planes y servicios de Colombia, EMPLASERCOL S.A.S bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015” tener en una empresa un sistema de gestión de calidad es vital para su desarrollo y funcionamiento de la misma, diseñar e implementarlo ayuda a ser más competitivo, productivo, pero principalmente cumplir con todos los estándares de calidad para cumplirle a la demanda satisfaciendo el mercado posicionándose como una de las mejores empresas.

Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 tiene como finalidad siete principios de gestión de calidad como lo es la comprensión y determinación de la organización, liderazgo, política y roles de la organización, planificación de acciones, objetivos de calidad, apoyo, recursos, comunicación, control operaciones, evaluación de desempeño, auditoría interna y por último la mejora continua con estos principios podemos cumplir el ciclo Deming PHVA y la empresa EMPLASERCOL busca adquirir valor agregado, mejorando el servicio de su empresa siendo un servicio de calidad. Este proyecto tiene una finalidad de investigación descriptivo, por el diagnóstico inicial que se realizó para la recolección de la información, luego una estructura documental y finalmente la evaluación del desempeño SGC.

Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
en la Empresa RENACER, Pamplona

Los instrumentos manejados es el análisis DOFA, matrices necesarias para el cumplimiento de los ítems de la norma de esta misma forma se logró evidenciar que la identificación y caracterización de los procesos con la ausencia de documentos impedía el desarrollo de las responsabilidades de manera adecuada, por ello el registro documental es fundamental en toda empresa, ayuda a tener todo bajo control; este proyecto fue de gran ayuda para el actual proyecto porque una vez más se refuerza los pasos para dar cumplimientos con los objetivos, me aportó muchísimo porque me ayuda a verificar si lo que se está realizando esta correcto o si necesita mejoras en los procesos de ejecución.

(Hernández, 2021) en la Universidad Antonio Nariño, Colombia realizó el proyecto titulado “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 para la empresa Alca Ingeniería y Desarrollo S.A.S” la empresa ALCA INGENIERÍA Y DESARROLLO S.A.S busca herramientas para diferenciarse de la competencia y tiene claro que diseñando un sistema de gestión de calidad lo puede lograr porque la empresa gracias a la norma va mejorando y adquiriendo calidad a medida que pasa la ejecución del proceso bajo la NTC ISO 9001:2015.

Satisfaciendo las peticiones de cada uno de los clientes con dicho diseño se contribuye a que se estandarice procesos con ayuda de un diagnóstico del estado actual de la empresa, finalmente con el diseño con todas las actividades y procedimientos adecuados para terminar de la mejor manera mejorando las prestaciones de los servicios que se ofrecen en la empresa. Este trabajo dejó claro una vez más que si una empresa tiene SGC se ahorra tiempo y trabajo en procesos innecesarios, la empresa RENACER lograría posicionarse

como una de las mejores optimizando procesos, pero principalmente satisfaciendo
 |Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

necesidades al cliente.

2.1.3 Antecedentes Regionales

(Peña, 2019) en la Universidad de Pamplona, Colombia realizó el proyecto titulado “Propuesta de Diseño de un manual de procedimientos teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015, en el proceso de transporte de pasajeros de la cooperativa de transportadores el Motilón, COOPTMOTILON.”, Cooptmotilon una empresa de transporte de la ciudad de Pamplona que busca mejorar cada día más, ya empezaron el proceso de diseño e implementación de seguridad y salud en el trabajo SST, ahora quieren diseñar un manual de procedimientos basándose en el SGC y esto tiene como objetivo mejorar el servicio que brindan al pasajero resultando un trabajo que se maneja de manera eficiente, eficaz y efectivo.

Se empezó a trabajar por los aspectos corporativos, luego por el organigrama, matriz DOFA, estructuras de propuestas de mejoramiento, análisis y diseño de procedimientos, para diseñar el manual de procedimientos, se evidenció la aplicabilidad de un buzón de sugerencias, para mejorar los servicios, que el cliente deposite su duda, sugerencia o queja para seguir avanzando y mejorando el proceso, gracias al compromiso que la empresa tiene con los trabajadores se realizan capacitaciones con ayuda de talento humano, para fortalecer el conocimiento de cuidado, transporte y chequeos médicos, este trabajo muestra de manera clara como interfiere talento humano en un SGC, como el encargado del proceso, porque esa misma finalidad tiene este proyecto, que busca beneficiar a todas las partes interesadas.

(Jaimes, 2018) en la Universidad de Pamplona, Colombia realizó el proyecto titulado “Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2015
Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
en la Empresa RENACER, Pamplona

para los procesos de Gestión Directiva y Educación no escolarizada del hogar infantil niño Jesús de Praga ubicado en Pamplona Norte de Santander” para el hogar infantil niño Jesús de Praga surgió la necesidad del diseño del SGC porque quieren ser una empresa altamente competitiva, eficiente y eficaz en los procesos de Gestión Directiva y Educación no escolarizada.

Con esto se logra la calidad y la satisfacción de los beneficiados con que se diseñe este proceso que directamente sería los niños, padres de familia, docente y el objeto principal, la empresa porque tendría una certificación de alta calidad. Para el diseño que optó como primera medida el diagnóstico por medio de entrevistas a líderes del proceso y realizaron el planteamiento estratégico con base en la matriz DOFA, luego verificando requisito de la norma uno por uno si cumple o no cumple para empezar a elaborar la documentación necesarios para completar el proceso para conceder la aplicación del SIG bajo la norma ISO 9001:2015.

Se trabajó la investigación de tipo exploratoria, teniendo un acercamiento al problema estudio, también de manera descriptiva porque se realiza una descripción de la situación actual de la empresa y con esto cumplimos los objetivos propuestos de acuerdo a los instrumentos mencionados anteriormente, con esto se tuvo el diseño del SGC, con la posible implementación, también se realizó el estudio de los costos que incurría la implementación donde el resultado fue viable y positivo en un tiempo corto. Finalmente, el proyecto aporta al actual trabajo guía documental para empezar a diseñar el SGC, con las matrices y mapas necesarios para completar el proceso.

(Marulanda, 2017) en la Universidad de Pamplona, Colombia realizó el proyecto

titulado “Diseño del contexto estratégico e indicadores de desempeño del Sistema de
Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
en la Empresa RENACER, Pamplona

Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de la Cámara de Comercio de Pamplona” la Cámara de Comercio busca por medio de este proyecto herramientas que ayuden con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en esta versión en la ISO 9001:2015, donde se enfoca en primera instancia en el diagnóstico con base en el ciclo Deming y con esto concede a la realización del contexto estratégico relacionando los objetivos, misión, visión y entre otras importantes en la empresa, para terminar de analizar los indicadores del SGC y los costo-beneficio comprobando y mejorando el servicio que presta la cámara de comercio en la ciudad de Pamplona, Norte de Santander.

Posee una investigación descriptiva y aplicativa enfocada en la generación de nuevos conocimientos, solucionado problemas prácticos, con ayuda de la observación directa, recolección de datos, basados en herramientas estadísticas, para encontrar errores que se encuentren en el proceso, de acuerdo a las conclusiones que se tuvieron en el trabajo se verifica que no hay un porcentaje alto frente al cumplimiento de la norma, y de esta forma empezar a realizar la estructura documental, también se establecieron indicadores de desempeño de gestión y de procesos, para dar un seguimiento en tiempo real orientando los procesos a la mejora continua. Este proyecto ayudó a consolidar una vez más los documentos necesarios y los procesos pertinentes para poder realizar el diseño del SGC en la empresa de RENACER de acuerdo al cumplimiento de objetivos regidos por el aval de cada ítem de la norma.

2.2 Bases Teóricas

RENACER

Asociación Ambiental de Aseo y Reciclaje Renacer es una empresa constituida como ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO, donde su principal función está basada en reciclar que consiste en reutilizar esos materiales usados y transformarlos en nueva materia prima para poder utilizarlos nuevamente, a continuación, los datos de la empresa.

(RENACER, s.f.)

Tabla 1
Información de la Empresa

NOMBRE DE LA EMPRESA	Asociación Ambiental De Aseo Y Reciclaje Renacer
NÚMERO DE CONTACTO	3102825912
LUGAR	Pamplona
DEPARTAMENTO	Norte de Santander
DIRRECCIÓN	Vía la Cortada km 3
NIT	900408669-4
ACTIVIDADES	Otras asociaciones n c p
RAZÓN SOCIAL	ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO

Nota. Autoría Propia.

2.2.1 Calidad

La calidad depende única y exclusivamente del cliente, de sus necesidades, como primera medida si es un producto o servicio se debe tener en cuenta que las características son las apropiadas para continuar con la satisfacción del cliente y cumplir con sus expectativas. (Hoyer et al., 2001)

2.2.2 Sistema de Gestión

Un sistema de Gestión es una de las principales herramientas que le ayudan a la empresa obtener más excelencia, lograr exigirse para poder mejorar en cada proceso cada día y así alcanzar la alta calidad que tanto se espera en una organización.

2.2.3 Sistema de Gestión de Calidad SGC

Es la forma de trabajar, de acuerdo a las necesidades del cliente, si se cumplen con las expectativas está aplicando la calidad y con esto conlleva muchos beneficios como el mejoramiento continuo, la atención brindada, sentido positivo en el cliente respecto a la opinión, se reducen los costos, ventajas competitivas, aumento en ventas, cumplir con los objetivos propuestos, trabajo armónico, ordenado y conciso. (Yáñez, 2008)

2.2.4 ISO

Tiene un significado referente a igualdad o uniformidad de origen griego ISOS que fue con base en la Organización Internacional para la Estandarización que su único objetivo fue generar normas comunes para los procesos en fabricación manual, actividades económicas con productos, servicios y en las comunicaciones. (Bustelo Ruesta, 2012)

2.2.5 Norma ISO 9001

Es una norma internacional donde se ejecuta en los SGC, centrándose en la calidad que una organización debe tener para la mejora de sus productos y servicios y así se obtiene

Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
en la Empresa RENACER, Pamplona

la certificación validando que cumple con todos los parámetros de la norma.

2.2.6 Documentación SGC ISO 9001

Son formatos o soportes que permite validar la información de la organización, es decir, el tamaño, los procesos, productos, requisitos de los clientes y por último verificar que los formatos cumplan con los requisitos de la norma ISO 9001 (López-Carreño, 1998)

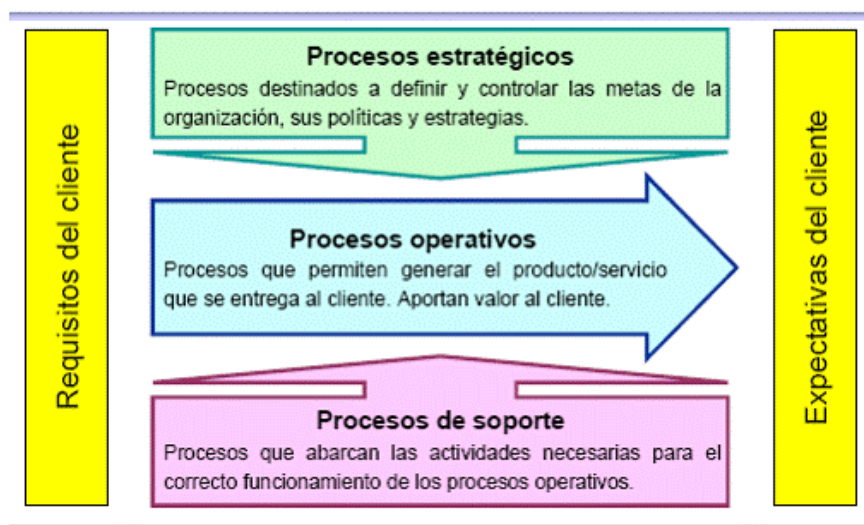
De acuerdo con la norma de SGC ISO 9001 tiene principios y requisitos para que se utilizan por la alta dirección para dirigir a la empresa hacia la mejora de sus actividades, estos principios que conforman la norma son los siguientes:

Enfocarnos al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque en procesos, sistema de gestión, mejora continua, en toma de decisiones y relaciones ampliamente con el proveedor para beneficios de la organización.

2.2.7 Procesos de Apoyo

Según la norma ISO 9001:2015 tenemos tres procesos que abarcan la organización, como lo es el proceso estratégico que se enfoca a al control, metas, políticas, estrategias de la organización, luego se procede con los procesos misionales que validan que el cliente reciba el producto o servicio de la manera correcta y finalmente los procesos de apoyo que representan las actividades para que los procesos misionales se cumplan de manera correcta. (“Procesos ISO 9001:2015,” s.f.)

Ilustración 1
Tipos de Procesos



Nota. Figura recuperada del artículo “Identificar los procesos en la nueva ISO 9001:2015 (Tipo de Procesos, s.f.)

2.2.8 Talento Humano

Hablamos primeramente que el talento es una habilidad para aprender a realizar las tareas de manera rápida y correcta y que es lo que busca la empresa a la hora de contratar a cualquier persona, que sea competitiva y productiva para las actividades que realice, como tal la empresa tiene la gestión de talento humano para atraer ese capital humano dicho anteriormente, también esta parte tan importante de la empresa vela porque no se vulnere ningún derecho a los trabajadores y con la protección de su salud integral, de esta manera se logra empleados altamente productivos para las labores generando eficiencia y eficacia en los procesos que se manejan en la empresa para alcanzar la calidad tan codiciada por la organización. (Janeth et al., 2007)

2.2.9 Ciclo Deming PHVA

Está constituida por cuatro definiciones importantes como lo es planificar, hacer, verificar y actuar y su principal objetivo es solucionar todos los inconvenientes que se presenten en la organización, asegurando de esta manera el mejoramiento continuo a través de un diagnóstico inicial de acuerdo a estos resultados se mira en que están fallando se analiza para luego mejorarlo y garantizar que no se vuelva a repetir. (Castillo Pineda, 2019)

A raíz del mejoramiento continuo las empresas tienen que optar por la tecnología, la innovación, que sea novedoso para atraer el mercado e incrementar las ventas de los productos o servicios. Las definiciones son las siguientes:

Planear: Se define las metas en cómo quiere estar en un futuro, luego se realiza el diagnóstico de la situación actual en donde con base de los resultados podemos saber en qué procesos o áreas presenta dificultad la organización para continuar realización un plan de acción para solucionar dichos problemas presentados.

Hacer: En esta parte se coloca en marcha el plan de acción propuesto anteriormente con su respectivo eje de control observar que se esté haciendo el proceso de manera adecuada, por medio del método de Gantt se mide las tareas y los tiempos que se pueden demorar en cada tarea.

Verificar: Se comprueba si los resultados que arrojó el plan de acción tienen similitud con los indicadores establecidos desde un principio cuando se estaba haciendo la planeación.

Actuar: Con este último paso concluimos el ciclo de Deming o de calidad, luego de verificar que si se logró el objetivo se opta por la sistematización y posterior con la

documentación de los cambios aplicados, pero si por el contrario no se logró la meta se

Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
en la Empresa RENACER, Pamplona

tiene que actuar de inmediato, mirar el error, corregir y elaborar de nuevo el plan de acción para volver a repetir el ciclo.

2.2.10 Lista de chequeo

Formatos que nos permiten llevar el control de actividades y de esta manera se verifican si cumplen con los requisitos de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015

2.2.11 Análisis DOFA

Herramienta que orienta a la toma de decisiones, enfocándose en situaciones internas donde abarcan las Fortalezas y Debilidades y las externas que conforman las Oportunidades y Amenazas (Fernando Luis, 2004)

Fortalezas: Es donde la organización es excelente y se diferencia a la competencia basándose en sus objetivos, del mismo modo en la toma de decisiones.

Debilidades: Aspectos negativos que tiene la organización a nivel interno, impidiendo poder cumplir con los objetivos.

Oportunidades: Las personas las aprovechan para lograr las metas y objetivos que tienen.

Amenazas: Se constituye como el peligro que puede generar el ambiente que rodea a la organización que coloca el riesgo el cumplimiento de los objetivos.

2.2.12 Plan de acción: Es una guía u hoja de ruta que apoya significativamente a cumplir con las metas y objetivos que se proponga la empresa.

2.2.13 Observación No Participante: Consiste en técnica o la actividad que se realizan sin involucrar al objeto estudio, la hace el investigador.

2.3 Bases Legales

Norma ISO 9001:2015: Es la norma donde se encuentran los requisitos que debe cumplir la empresa para obtener un Sistema de Gestión de Calidad y está enfocada en el desarrollo e implementación mejorando la eficacia del SGC para complacer las necesidades del cliente a través de las exigencias del mismo. (NTC- ISO 9001; 2015)

Tabla 2
Relación de la familia Normas ISO

ISO	NOMBRE	CONCEPTO
ISO 9000	SGC, Principios y Vocabulario.	Se basa en los principios del SGC y sus definiciones.
ISO 9001	SGC, Requisitos.	Se enfoca en el cumplimiento de los requisitos y de esta manera cumplir con el SGC.
ISO 9004	Gestión para el éxito sostenido de una organización.	Esta norma está orientada al mejoramiento en el rendimiento de la empresa garantizando el éxito esperado.

Nota. Recuperado del trabajo de grado “la propuesta de implementación del SIG para los procesos de apoyo de la empresa Provizcaino S.A” (Almeida Arias, 2022)

NTCGP 1000:2009: Está basada en todos los requisitos que se deben tener para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, va dirigida a todas las organizaciones

que tiene un producto y/o servicio cumpliendo con las necesidades de los clientes, siendo un enfoque que se basa en los procesos permitiendo mejorar significativamente la satisfacción del cliente y el desempeño de la empresa de manera general, siendo productiva y efectiva con los requerimientos solicitados. (NTCGP 1000:2009)

ISO 90001 y la Satisfacción del Cliente: Tiene una herramienta fundamental para los procesos de mejoramiento continuo, de esta manera contribuye con la reducción de costos, tiempo y trabajo, generando estrategias de respuesta para los posibles cambios que se puedan presentar; los sistemas de calidad con su implementación en la documentación de procesos para continuar con la optimización logrando ser productivos y el mejoramiento de los controles de la gestión interna y externa. (ISO 90001 Satisfacción del Cliente, s.f.)

Decreto 4110 de 2004: Se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, ayuda a que se establezca, se documente, se implemente y se mantenga el SGC en las organizaciones. (Decreto 4110 de 2004)

Ley 1480 de 2011: Consiste en la protección de los consumidores, de sus derechos, un trato digno y a sus intereses económicos, en su Título II habla de la calidad de los productos o servicios se le debe garantizar al consumidor que lleguen los requerimientos pedidos para satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas, en un mercado tan competitivo se deben tener ventajas que ayuden a la elección del cliente pero para que la estrategia funcione se le debe cumplir en su totalidad, el no cumplimiento puede acarrear problemas con las autoridades encargadas de supervisar y controlar todos los procesos de calidad. (Ley 480 2011)

3. Planteamiento del problema

En Colombia a medida que pasa el tiempo, se va innovando a través de la tecnología y sistemas para poder posicionarse en un mercado muy competitivo, algunas empresas aplican el mejoramiento continuo para no quedarse con modelos obsoletos para obtener ventajas competitivas ante los demás.

Por eso todas las organizaciones deben estar actualizadas en un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la eficacia, la efectividad y de esta manera cumplirle al cliente con las expectativas que espera ante los productos o servicios, primeramente se empezó con una documentación de los procesos de la empresa para asegurar que se realicen de manera correcta, la parte documental juega un papel muy importante en todas las organizaciones, un incorrecto uso documental genera caos en la estandarización de procesos, baja productividad y desordenes con el cumplimiento de objetivos.

La Asociación Ambiental de Aseo y Reciclaje RENACER no cuenta con un SGC, que le permita verificar si cumple con todas las exigencias que se encuentran vigentes en la NTC ISO 9001:2015, de esta misma manera no tienen los documentos que abarca un significado grande en la empresa, porque si tiene todo ordenado da origen al correcto conocimiento y cumplimiento de objetivos teniendo como resultado utilidades para la empresa debido a la correcta actuación de los integrantes de la organización.

Renacer necesita fortalecer los procesos de apoyo con base en Talento Humano, porque les falta conocimientos en la documentación, no cumplen con capacitaciones, con información documental, auditorías internas inexistentes, formatos procedimentales inadecuados, entre otras; de esta forma la empresa carece en procesos documentales y esto

genera que no exista un mejoramiento continuo en Talento Humano incumpliendo con los
Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
en la Empresa RENACER, Pamplona

requisitos de la norma resultando una posible sanción basada en el marco legal, dejando lejos la posibilidad de la certificación de calidad.

La empresa está consciente que necesita un SGC, para mejorar procesos y poder alcanzar la calidad tan anhelada por eso mismo necesita de manera urgente el diseño documental del SGC bajo la Norma ISO 9001:2015, para poder cumplir con la misión, visión, metas aplicando el ciclo PHVA para fortalecer el proceso de apoyo en Talento Humano cumpliendo los requisitos de la norma logrando control en la organización.

3.1 Formulación del problema

¿Cuál sería el diseño de la gestión documental del Proceso de Apoyo de Talento Humano de RENACER que permita la toma de decisiones de forma objetiva que conlleve a la competitividad de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015?

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Diseñar la gestión documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015 en RENACER, Pamplona, Norte de Santander.

4.2 Objetivos Específicos.

Realizar un diagnóstico de la situación actual de RENACER en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma del Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2015

Estructurar documentalmente el Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2015 en el proceso de Apoyo de Talento Humano para dar cumplimiento a la normatividad

Formular acciones para la implementación del SGC en la empresa objeto de estudio

5. Justificación

Un Sistema de Gestión de Calidad es fundamental en una empresa porque ayuda a documentar procesos para optimizar actividades logrando la satisfacción del cliente, aumentando la productividad de los empleados de la empresa y de esta manera fortaleciendo el mejoramiento continuo basado en el ciclo PHVA.

Luego de conocer que Renacer necesita de manera urgente un diseño documental del SGC, para lograr superar todas deficiencias y errores que presenta, se logró que se garantizara el completo orden documental, teniendo los adecuados procesos de apoyo enfocados en mejorar el área de Talento Humano.

Al diseñar el SGC trae múltiples beneficios como tener un control documental, políticas y objetivos claros reduciendo errores, conocimientos en auditorías internas, capacitaciones, teniendo la mejora continua vigente en los procesos de la empresa, de esta manera se podrá cumplir las expectativas al cliente con eficiencia y eficacia, siendo productivos alcanzando los altos estándares de calidad.

El proceso de apoyo con base en Talento Humano cuenta con los formatos y los documentos adecuados de acuerdo a la norma que se diseñarán en el segundo objetivo del presente proyecto, para fortalecer la mejora continua, gracias a la norma ISO 9001:2015 cumplirán satisfactoriamente con sus requisitos aplicados a la organización donde los principales beneficiarios serán los trabajadores y los clientes, teniendo una empresa más competitiva y capaz de afrontar nuevos retos referentes a la certificación de alta calidad, pueden tener la tranquilidad y la seguridad de que les realicen una auditoría externa teniendo como resultado la aprobación y poder cumplir los ítems de la norma con todos los documentos en regla y de manera correcta.

6. Metodología

6.1 Diseño de investigación

La investigación tiene como primer propósito la finalidad aplicada, en consecuencia, se definió el problema específico y luego procedió a solucionar este aspecto que afecta de manera significativa a todos los procesos de la empresa. (Diseño de Investigación, 2022)

El enfoque cuantitativo analiza elementos que se pueden contar, medir y el enfoque cualitativo busca las respuestas a las preguntas generando resultados donde la unión de los dos da lugar al enfoque mixto; el enfoque que llevó este proyecto de acuerdo al diseño documental del SGC, bajo NTC ISO 9001:2015 fue de manera mixta, porque tuvo un enfoque de manera cuantitativa que ayudó con varios aspectos importantes en cuanto a la norma para definir el estado en el que se encuentra la empresa respecto al cumplimiento de los requisitos y a su vez analizaremos los resultados obtenidos; también necesitaremos la investigación de enfoque cualitativo porque buscamos responder las preguntas y comprobar el cumplimiento de los procesos de Talento Humano.

La investigación también será de campo porque se va a recolectar la información directamente en el lugar donde se va a llevar a cabo, es decir en la empresa de RENACER, con todos los trabajadores de la organización.

6.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se manejó fue de tipo Documental y Descriptiva, donde la investigación documental se basa en la consulta en libros, normas, donde se analiza, se interpreta y se compara la información sobre el objeto de estudio por medio de las fuentes

documentales; la investigación descriptiva no busca comprobar nada solo describe una
 |Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

situación que se presenta, revisa las características importantes de manera precisa con información real y profunda.

El tipo de investigación es mixta que se manejó debido al análisis de la realidad, describiendo los problemas para proceder a la solución de los inconvenientes presentados y encontrados para optimizar los procesos de la empresa. (Diseño de Investigación, 2022)

6.3 Población

La población objeto de estudio es con la que se puede extraer información importante para la investigación que se realizó; la población de RENACER cuenta con 80 trabajadores en las diferentes áreas y procesos que ofrece, como lo es directivos, representante legal, fiscal, tesorero, administrador, trabajadores enfocados al objetivo de la empresa (recicladores), entre otros.

6.4 Muestra

El muestreo nos permite obtener información clara sin tener que estudiar toda la población, el tipo de muestreo que se escogió teniendo en cuenta lo que necesita la investigación y las características únicas que tiene está enfocado en el no probabilístico, la técnica sirvió para el enfoque mixto que tiene la investigación; dentro del no probabilístico se trabajó con un muestreo por conveniencia porque se decide con que trabajadores de RENACER se puede adquirir la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos. Fue enfocada en el proceso de apoyo en Talento Humano, de acuerdo con los estándares que pide la norma el contenido documental se diseñó de acuerdo al mismo.

6.5 Fuentes de Información

En las fuentes que se necesitaron, fuentes primarias ya que se tiene como objetivo la aplicación de la herramienta de lista de chequeo en RENACER para verificar el Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 en la Empresa RENACER, Pamplona

cumplimiento de la norma respecto a los requisitos que tiene.

Por otro lado, las fuentes secundarias, que también se necesitó fuentes ajenas a la empresa, como la internet que tiene mucha información de guía para revisar trabajos, artículos y nuestra biblioteca virtual que sirve de soporte veraz en el contenido que se necesite de aporte al proyecto. (Fuente de Información, s.f.)

6.6 Fases metodológicas

6.6.1 Fase 1.

Diagnóstico Inicial de la Situación Actual de la empresa con el Sistema de Gestión de Calidad.

En esta primera fase la finalidad es conocer cómo está la empresa en el SGC, que requisitos con la norma cumple, cuáles son las partes positivas que tienen, pero también en las que presentan fallas.

Aplicación de la Lista de Chequeo (Check-List)

Con la lista de chequeo se va a saber realmente que tiene la empresa en constancia con la Norma ISO 9001:2015, en el tema de Sistema de Gestión de Calidad, está conformada por unos ítems relacionados con los requisitos de la norma.

Aplicación del formato de Observación no participante

A través del método de la observación que consiste en las actividades que se realizan sin involucrar al objeto estudio, haciéndolas el investigador, se definió cual es el objetivo de la investigación, por medio de lo observado se logró analizar los fenómenos y los comportamientos de los procesos de la organización, de esta manera podemos comparar si están cumpliendo con los estándares con la norma.

6.6.2 Fase 2.

Elaboración de la documentación para el proceso de Talento Humano.

En esta fase se procedió con la elaboración de toda la documentación para el cumplimiento de la norma.

Herramientas Ofimáticas:

Para la realización de documentos se utilizaron herramientas como Excel y Word para el diseño documental.

Técnicas Aplicadas:

Mapa de procesos

Con esta herramienta se definió los procesos de la organización, para comprender los pasos a seguir y tener una visibilidad de todos los procesos que tiene la empresa, este mapa se logró realizar con base en un Diagrama de Flujo con las características de procesos, teniendo presente el ciclo de mejoramiento continuo.

Ciclo PHVA

El ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar será la base de la documentación de este proyecto, porque la Norma ISO 9001:2015 tiene ciertos parámetros y jerarquías que la forman de acuerdo al ciclo de mejoramiento continuo, de esta manera y gracias a la lista de chequeo que se realizó en la actividad anterior, se definió que documentación faltaría para completar con el proceso documental.

Elaboración de la Matriz DOFA

Esta matriz nos ayudó a conocer cuáles son las falencias de la empresa, que dificultades presenta, pero también conoceremos las fortalezas y oportunidades de la

organización, es un requisito de la norma que la empresa debe cumplir obligatoriamente.
 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

6.6.3 Fase 3.

Representación del Plan de Acción

En esta última fase se tuvo en cuenta acciones a seguir o actividades para que la empresa realice para el proceso de implementación del diseño documental del SGC, será enfocado a los lineamientos que deberán realizar para ejecutar el plan bajo la NTC ISO 9001:15 y al finalizar se hizo la socialización de las acciones escritas.

7. Cronograma y descripción de actividades

7.1 Cronograma

	SEMANAS															
ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Diagnóstico Inicial																
1. Aplicación de la Lista de Chequeo																
2. Aplicación del formato de Observación																
Preparación Documental																
1. Análisis para la estructura documental																
2. Formulación de la estructura documental.																
3. Preparación de los documentos.																
4. Socialización y orientación de las actividades.																
Representación de acciones.																
1. Elaboración de acciones.																
2. Socialización de las acciones.																

7.2 Descripción de Actividades

7.2.1 Fase 1. Diagnóstico Inicial de la Situación Actual de la empresa con el Sistema de Gestión de Calidad.

1. Aplicación de la Lista de Chequeo (Check-List).
2. Aplicación de la herramienta de Observación no participante

7.2.2 Fase 2. Elaboración de la documentación.

1. Análisis para la estructura documental procedimiento, guía, estructura, manuales, instructivos
2. Formulación de la estructura documental. Caracterizaciones, según los requisitos de la norma
3. Preparación de los documentos listado de maestro documento y registro
4. Socialización y orientación de las actividades e indicadores.

7.2.3 Fase 3. Representación de acciones

1. Elaboración de acciones
2. Socialización de las acciones

8. Resultados

8.1 Diagnóstico Inicial de la Situación Actual de la empresa con el Sistema de Gestión de Calidad.

8.1.1 Aplicación de la Lista de Chequeo (Check-List).

Para la identificación de la situación actual se requirió un diagnóstico inicial por medio de una lista de chequeo de esta manera se sabe cómo se encuentra la empresa en cuanto a los ítems de la norma ISO 9001:2015 relacionado con el Sistema de Gestión Calidad, los resultados fueron los siguientes:

Ilustración 2
Resumen ISO 9001:2015

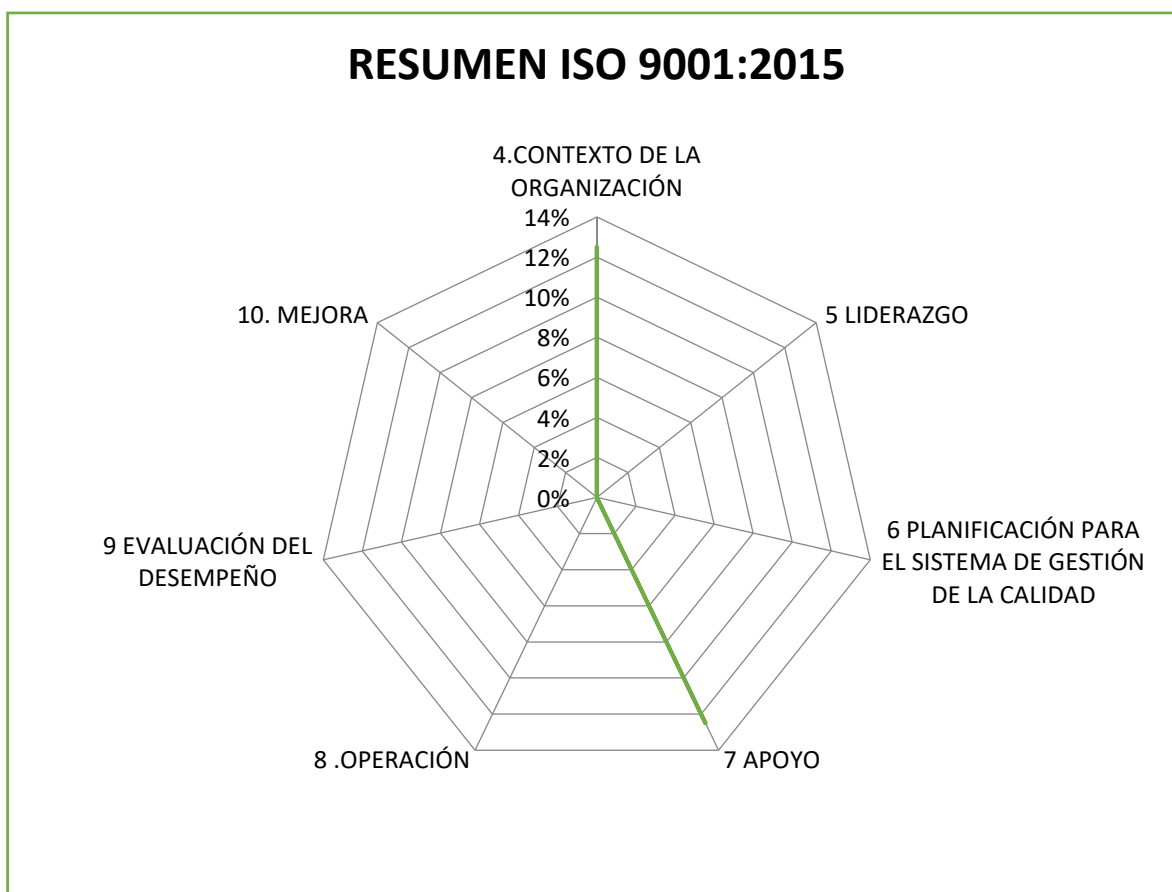


Tabla 3
Porcentaje por ítem de la ISO 9001:2015

NOMBRE DE LA EMPRESA:	RENACER
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	13%
5 LIDERAZGO	0%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	0%
7 APOYO	13%
8. OPERACIÓN	0%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0%
10. MEJORA	0%
CUMPLIMIENTO DE LA NORMA	4%

Al momento de realizar el diagnóstico se pudo evidenciar que la empresa RENACER, no cuenta con los documentos del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la NTC ISO 9001:2015 solo cumple de manera parcial con el ítems 4,1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO que este se enfoca en la cuestiones internas y externas, es decir la matriz DOFA, pero toca actualizarla; finalmente cumple de manera parcial con el ítems 7,1 RECURSOS cuenta con un organigrama pero toca actualizarlo y 7,3 TOMA DE DECISIONES, con la Misión, Visión y principios corporativos de manera completa. (véase en anexo A, Resultado del diagnóstico, [Lista de Chequeo](#))

8.1.2 Aplicación de la herramienta de Observación no participante

De acuerdo con la observación, se pudo evidenciar a simple vista que RENACER, no contaba con ningún Documento que validara al menos un ítem de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, se estudiaron 62 cuestiones en donde son 2 tiene cumplimiento de la norma que equivale al 3% del resultado total. **(véase en anexo A, Resultado del diagnóstico, [Formato de Observación](#))**

Tabla 4
Resultado de Formato de Observación

ISO 9001: 2015	%CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES GENERALES
	ISO 9001: 2015	ISO 9001: 2015
2	3%	El 3% corresponde a lo que RENACER, cumple de acuerdo con normativa ISO 9001:2015. Se requiere de manera urgente el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad
60	97%	El 97% lo conforma el incumplimiento de la organización de acuerdo con la normativa, prácticamente la empresa no tiene ningún documento o formato, porque RENACER si realiza actividades, pero no tienen nada documentado
62	100%	

8.2 Elaboración de la documentación.

8.2.1 Definición del ciclo PHVA de acuerdo a los requisitos de la ISO 9001:2015

PLANEAR				HACER	VERIFICAR	ACTUAR
4. Contexto de la organización.	5. Liderazgo	6. Planificación	7. Apoyo	8. Operación	9. Evaluación	10. Mejora
4.1 Comprensión de la organización, y su contexto	5.1 Liderazgo y compromiso	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	7.1 Recursos	8.1 Planificación y control operacional	9.1 Seguimiento medición, Análisis y evaluación	10.1 Generalidades
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	5.2 Política	6.2 Objetivos de la calidad, y planificación para lograrlos	7.2 Competencia	8.2 Requisitos para los productos y servicios	9.2 Auditoría Interna	10.2 No conformidad y acción correctiva
4.3 Determinación del alcance del SGC.	5.3 Roles, responsabilidades y auditorías de la organización	6.3 Planificación de los cambios	7.3 Toma de conciencia	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y Servicios	9.3 Revisión por la dirección	10.3 Mejora continua
4.4 SGC y sus procesos			7.4 Comunicación	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados		
			7.5 Información documentada	8.5 Producción y provisión del servicio		
				8.6 Liberación de los productos y servicios		
				8.7 Control de las salidas no conformes		

La elaboración de la estructura documental para dar cumplimiento a la normatividad del Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2015 en el proceso de apoyo de Talento Humano se hizo a medida que se iba mirando y evaluando los ítems de la norma relacionada con la ISO 9001:2015 para dar cumplimiento al ciclo PHVA, se realizó la documentación de manera ordenada con todo el proceso codificado a medida que se revisa y se cumple con los requisitos de la misma, se realizaron los procedimientos, guías, estructuras documentales de acuerdo a la empresa y a los requisitos que pide la norma. Conocer los factores buenos y malos que presenta la empresa tanto interno como externo para poder definir estrategias que ayuden a mitigar aspectos negativos y aumentar los aspectos positivos.

8.2.2 Capítulo IV Contexto de la Organización

4.1 Compresión de la organización y su contexto

Para conocer la organización sus cuestiones internas y externas se realizó un Análisis PESTEL, donde se definen los aspectos positivos y negativos de la empresa, de esta manera se plasman en una matriz DOFA, que se define las Debilidades, Fortalezas, Oportunidades y Amenazas para poder tomar decisiones por parte de la alta dirección y alinear la gestión global de la organización con el SGC, de esta manera se genera información de base para abordar riesgos y oportunidades aumentando la capacidad para planificar el SGC, de acuerdo con la realidad de la empresa, el análisis PESTEL es el siguiente:

Cuestiones Externas (Oportunidades y Amenazas)			
Variable	Situación	Pertinente (si/no)	Clasificación
Comunidad	Facilidad para adquirir el material reciclable Realizar otras actividades que la asociación ofrece (cuidados de parques, limpieza y barrido de calles)	Si	Oportunidad
Comunidad	Falta de concientización y compromiso en la ciudadanía en el buen manejo de los residuos sólidos (reciclaje)	Si	Amenaza
Económica	Variación del precio de los materiales	Si	Amenaza
Social	Gestionar proyectos Decreto 2412 de 2018 incentivo del aprovechamiento	Si	Oportunidad
Ambiental	Clima	Si	Amenaza
Legal	Reglamentación a nivel nacional de la separación de los residuos sólidos en la fuente /Decreto 1505 Decreto 596 de 2016 Aprovechamiento	Si	Oportunidad

Cuestiones Internas (Fortalezas y Debilidades)			
Variable	Situación	Pertinente (si/no)	Clasificación
Administración	Existe liderazgo dentro de la Asociación	Si	Fortaleza
Administración	Negligencia de los Asociados trabajadores a los cambios o mejoras sugeridas	Si	Debilidad
Administración	Personal idóneo para el proceso contable	Si	Debilidad
Mercado	Hay facilidad de comercialización del material reciclable	Si	Fortaleza
Operaciones	No se cuenta con las herramientas adecuadas para la prestación del servicio (Transporte)	Si	Debilidad
Finanzas	Valor agregado al producto	Si	Fortaleza
Recursos Humanos	Se cuenta con recurso humano capacitado	Si	Fortaleza
Recursos Humanos	Bajo grado de escolaridad de la población recicladora.	Si	Debilidad
Investigación y desarrollo	Gestión y ejecución de proyectos	Si	Fortaleza

Luego del análisis PESTEL, procedemos a realizar la matriz DOFA (**La matriz**

DOFA véase anexo B, Código: [SGC-FO-001](#)) para conocer los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente la empresa, también para aumentar la capacidad para planificar el SGC, de acuerdo a la realidad de la organización, para generar información de base para abordar los riesgos y las oportunidades, toma de decisiones por

parte de la alta dirección y alinear la gestión global de la organización con el SGC.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En este ítems se realizó una matriz de partes interesadas (**véase anexo B, Código: [SGC-FO-002](#)**) donde se define quién es esa parte interesada que puede verse beneficiada o afectada por una decisión o actividades de la organización con esto se busca la capacidad de respuesta oportuna para el cumplimiento de los requisitos, preparación para actuar frente al efecto potencial de cualquier riesgo que se pueda presentar y la información actualizada a considerarse como entrada para el SGC.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa RENACER ubicada en Pamplona, Norte de Santander enfocada en la prestación del servicio de aseo en el área de aprovechamiento en la recolección, separación, clasificación, pesaje y comercialización del material aprovechable donde aplica a todos los procesos de la organización que garantizan y controlan la eficiencia de la actividad, estos son: Dirección Estratégica, Gestión del material inorgánico, Gestión Operacional, Gestión del material orgánico, Gestión Comercial, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Talento Humano, Gestión de Infraestructura, Almacén e inventarios y Comunicación. Adjunto formato donde tengo el alcance como evidencia a la empresa (**véase anexo B, Código: [SGC-NO-001](#)**) de esta manera se garantiza la correcta disposición de los recursos, orientando los esfuerzos de la organización y de esta manera permitiendo enfocar los controles específicos para aumentar la satisfacción del cliente que es la finalidad de la norma.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

RENACER busca la forma de establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad, enfocados primeramente en los procesos de apoyo en Talento Humano bajo las políticas, objetivos de calidad y con el cumplimiento de la norma que incluye todos los procesos del SGC en la organización clasificados por el mapa de procesos y son los siguientes:

Procesos estratégicos:

Los procesos estratégicos se encuentran enfocados en la definición y el control de metas, es decir, sus objetivos, política y estrategias que contribuyen al mejoramiento en la calidad el servicio, este sería:

- Dirección Estratégica

Procesos misionales:

Los procesos misionales son fundamentales en la organización porque con ellos se genera el servicio que se le brinda al cliente generando el valor al mismo, estos serían:

- Gestión del material inorgánico
- Gestión Operacional
- Gestión del material orgánico
- Gestión Comercial

Procesos de apoyo:

Los procesos de apoyo son las actividades que se realizan para complementar el cumplimiento de los procesos misionales, se caracterizan en los siguientes:

- Gestión Administrativa y Financiera

- Gestión de Talento Humano
- Gestión de Infraestructura
- Almacén e inventarios
- Comunicación

Definido el formato donde se encuentra evidenciado el mapa de procesos (**véase anexo B, Código: [SGC-NO-010](#)**) y esto enfoca resultados coherentes y previsibles con el procesos alineados.

4.4.1 Caracterización del proceso de Talento Humano

Luego de determinar los procesos, se continua con la caracterización (**véase anexo B, Código: [GTH-CP-001](#)**), donde se define las entradas y salidas, secuencia en el proceso, criterios y métodos en el control del proceso, recursos necesarios, responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades y el desempeño del proceso par lograr los resultados coherentes y permisibles de manera eficaz y eficiente.

8.2.3 Capítulo V Liderazgo

5.1 Liderazgo y Compromiso

La finalidad es asegurar que la alta dirección demuestre compromiso y liderazgo en el desempeño del SGC, implementando los principios de calidad. (**véase anexo B, Código: [SGC-NO-002](#)**)

5.1.1 Generalidades

La alta dirección tiene las finalidades de asegurar la eficacia del sistema, cumplir la política de calidad, definir las estrategias de la organización y la integración de los procesos, también es importante contrastar la matriz de requisitos legales (**véase anexo B,**

Código: [GTH-FO-023](#)), donde se evidencia el cumplimiento de estrategias regulados de forma directa con requisitos propios del proceso.

5.1.2 Enfoque al cliente

RENACER se enfoca en satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, teniendo claro que los clientes son unas de las partes interesadas más importantes de la organización, en este orden de ideas se necesita que se cumpla con lo siguiente:

- Identificar requisitos y necesidades a los clientes.
- Compromiso de la alta dirección, que este consciente de que son importante en el proceso.
- Conocer los requisitos del cliente, así como las obligaciones de ley y establecer si se están cumpliendo, es decir se debe conocer bien al cliente para satisfacerlo y luego realizar un diagnóstico para analizar cómo se encuentra la organización frente al cliente y frente la ley.
- Definir problemas actuales que causen desprestigio o sanciones.
- Determinar que puede salir bien o mal en cuanto a la conformidad y aumentar la satisfacción.
- Esforzarse para aumentar la satisfacción del cliente y relacionar esto con los objetivos.
- Medir la satisfacción
- Gestionar las relaciones con los clientes

Directamente se relaciona este documento con la matriz de riesgos y oportunidades relacionada con el cliente y con la matriz de requisitos legales y

seguimiento al cumplimiento.

De esta manera se logra la credibilidad en el mercado y posicionamiento, crecimiento en la organización e imagen corporativa, mayor valor para el cliente y de esta manera incremento de utilidades. **(véase anexo B, Código: [SGC-NO-003](#))**

5.2 Política

RENACER es una empresa prestadora del servicio de aseo en el área de aprovechamiento, dignificando la labor del reciclador de oficio, comprometido con el medio ambiente y la satisfacción de nuestros clientes, reincorporando al ciclo productivo de los materiales aprovechados, transformándolos en materia prima para la elaboración de nuevos productos, fortaleciendo la mejora continua en cada uno de sus procesos.

Para dar cumplimiento a la política se necesita:

- Declaración de la mejora continua en los procesos de la organización de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad.
- Emplear y apoyar el contexto y dirección estratégica, que sea coherente con la Misión, Visión y principios corporativos.
- Instruir a cada empleado para que sea capaz de explicar que dice el documento y como se coloca en práctica a diario.
- Revisar periódicamente en las reuniones de revisión por la dirección si está vigente o toca actualizarla.

Esto es necesario para lograr la satisfacción del cliente, brindar servicios de calidad, fortalecer el trabajo en equipo, gestionar recursos, para garantizar servicios de manera correcta, teniendo claro qué hace la empresa y que quiere la empresa como objeto para el

crecimiento de la misma. (véase anexo B, Código: [SGC-P-001](#))

5.3 Roles, responsabilidades y auditorías de la organización

Se definen las roles y responsabilidades del área de Talento Humano con su respectivo organigrama (véase anexo B, Código: [SGC-NO-004](#)), definiendo los roles el personal sabe claramente quien es el jefe inmediato, saben dónde empiezan y donde terminan sus responsabilidades siendo la base fundamental para la implementación del SGC.

8.2.4 Capítulo VI Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Se define con un manejo acertado de las necesidades y expectativas, manteniendo una cultura de pensamiento basado en riesgo, por otro lado es entender la oportunidad, determinar y evaluar los riesgos potenciales del SGC, dando inicio a la evaluación de oportunidades, en este ítems se realizó la matriz de riesgos y oportunidades (véase anexo B, Código: [GTH-FO-003](#)), logrando que la organización logre el objetivo, con la confianza que el sistema alcanza los resultados previstos para asegurar la conformidad del servicio que se presta.

6.2 Objetivos de la calidad, y planificación para lograrlos

6.2.1 Objetivos de Calidad

RENACER necesita tener objetivos de calidad claros para fortalecer la organización al momento de implementar el Sistema de Gestión de Calidad para lograr la satisfacción del cliente por medio del mejoramiento continuo y de los siguientes objetivos:

- Fidelizar a los usuarios para incrementar los materiales aprovechables separados desde la fuente.
- Implementar otras áreas de prestación del servicio aseo en la actividad de aprovechamiento.
- Mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida de los recicladores de oficio dignificando la labor.
- Mitigar el impacto ambiental que generan los residuos sólidos en el medio ambiente reincorporando los aprovechables al ciclo productivo.
- Optimizar la prestación del servicio de aseo en el área de aprovechamiento con eficiencia y efectividad para la satisfacción de nuestros clientes.
- Analizar periódicamente los objetivos y políticas para posibles cambios.

Se utilizó el método SMAR, donde son específicos, medibles, alcanzables, relevantes y a tiempo para poder más adelante comprender la realidad de la organización ante los objetivos esperados. (véase anexo B, Código: [SGC-NO-005](#))

6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de Calidad

En este ítem se expone como se logran los objetivos respecto al tiempo y de esta manera se aumenta el nivel de satisfacción de los clientes (véase anexo B, Código: [SGC-NO-006](#))

6.3 Planificación de cambios

Se debe estar atento a las necesidades de cambios de la organización externamente e internamente, determinando que cambios deben ser realizados, asegurando que los cambios sean significativos que conlleven buenos resultados para el SGC y toda la organización

(véase anexo B, Código: [GTH-FO-004](#))

8.2.5 Capítulo VII Apoyo

7.1 Recursos

Se logró establecer los recursos propios del proceso y establecer un plan anual de mantenimiento de las herramientas utilizadas (véase anexo B, Código: [GTH-FO-005](#))

7.1.2 Personas

En este ítems se dejó diseñado el manual de funciones en el área de Talento Humano,(véase anexo B, Código: [GTH-MF-001](#)), para mantener una nómina fija y de esta forma determinar costos garantizando la dotación personal adecuada, con un manual de funciones se visualiza la necesidad de contratar personal adecuado a cada puesto de trabajo.

7.1.3 Infraestructura

Se realizó la bitácora de mantenimiento e instalaciones (véase anexo B, Código: [SGC-NO-007](#)), de acuerdo al plan de mantenimiento diseñado anteriormente, para buscar la excelencia, incremento en la calidad del servicio, incremento en la satisfacción del cliente, posicionamiento estructurado de la organización y sentido de pertenencia.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Se evidenció una matriz de condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, de esta manera se determina si los trabajadores se encuentran en una adecuada aplicabilidad de competencias técnicas y de un ambiente tranquilo para el desempeño de funciones en cada cargo(véase anexo B, Código: [GTH-FO-006](#))

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Se trabajó con la matriz de los recursos e inventario que ofrece el servicio de

Talento Humano en la organización (véase anexo B, Código: [SGC-NO-008](#)), garantizando
 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

la conformidad del servicio, mejorando las decisiones estratégicas y generando mayor rentabilidad a la organización.

7.1.6 Conocimientos de la organización

Se define el tipo de organización, elementos de la misma y con cuales se operan, de esta manera se trabaja con un formato de capacitación para conocer necesidades que tengan los trabajadores para poder subsanarlas(**véase anexo B, Código: [GTH-FO-013](#)**), con el fin de reducir riesgos, fuga de talentos, rotación del personal, minimizar y eliminar riesgos operativos y lograr tener empleados capacitados en sus áreas específicas.

7.2 Competencia

Para cumplir este requisito se elaboró una matriz de competencia (**véase anexo B, Código: [GTH-FO-007](#)**), buscando encontrar la capacidad de las personas en aplicar sus habilidades y conocimientos logrando los objetivos previos para desempeñar de manera correcta asignaciones, teniendo en cuenta instrumentos de evaluación para la contratación y para el desempeño.

7.3 Toma de conciencia

Se dejó definido la cultura organizacional(**véase anexo B, Código: [SGC-NO-009](#)**), la finalidad es contar con un personal comprometido con la calidad, que contribuya a la mejora continua a través de liderazgo, trabajo en equipo para generar una nueva cultura organizacional.

7.4 Comunicación

Se estableció un canal de comunicación entre las partes interesadas para transmitir la información con las herramientas tecnológicas, documentos y estrategias apropiadas al proceso, se diseñó la matriz de comunicación(**véase anexo B, Código: [GTH-FO-008](#)**), en el Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 en la Empresa RENACER, Pamplona

esta se encuentra estructurado lo que se debe comunicar y el responsable del proceso, cuestiones importantes y herramientas fundamentales como la página web y las bitácoras de información dentro de la empresa.

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

Se definió las funciones que tienen los responsables y autoridad para aprobar las gestiones documentales en los diferentes niveles de la organización, la parte documental la llevará a cabo el área de Talento Humano.

7.5.2 Creación y actualización

Administrador del Sistema de Gestión de Calidad, es el área de Talento Humano, se verá reflejado todos los documentos del SGC, es una información confidencial (**véase anexo B, Código: [Elaboración de la Información Documentada](#)**)

Se tendrá la siguiente codificación para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad:

Para la identificación de los documentos propios del proceso, la codificación empieza con GTH (Gestión de Talento Humano), luego se procede con el código de nomenclatura y por último el número consecutivo del documento que se tomaron tres dígitos, de esta manera se procede a dar un ejemplo:

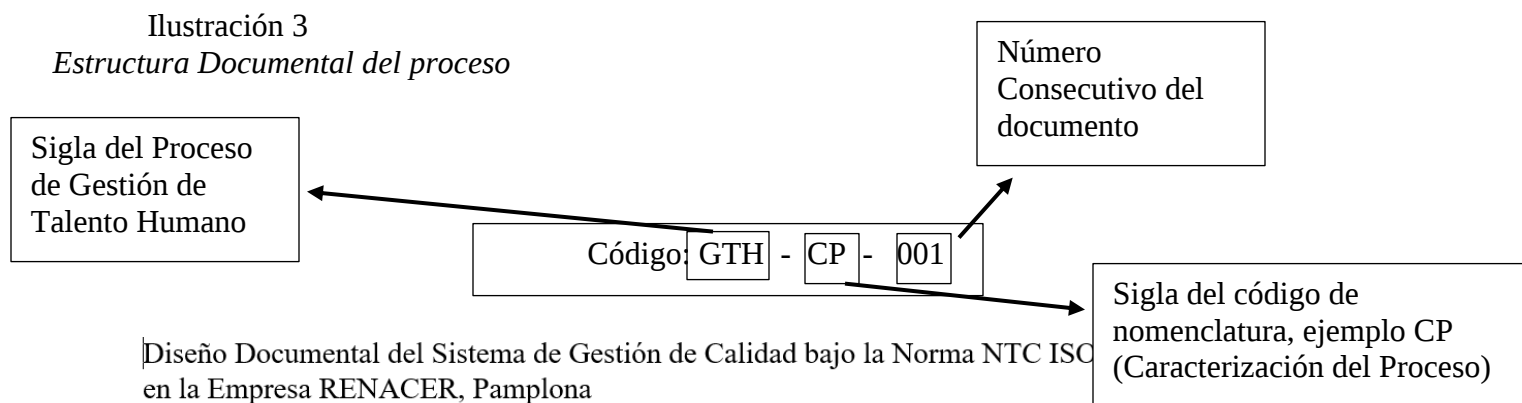


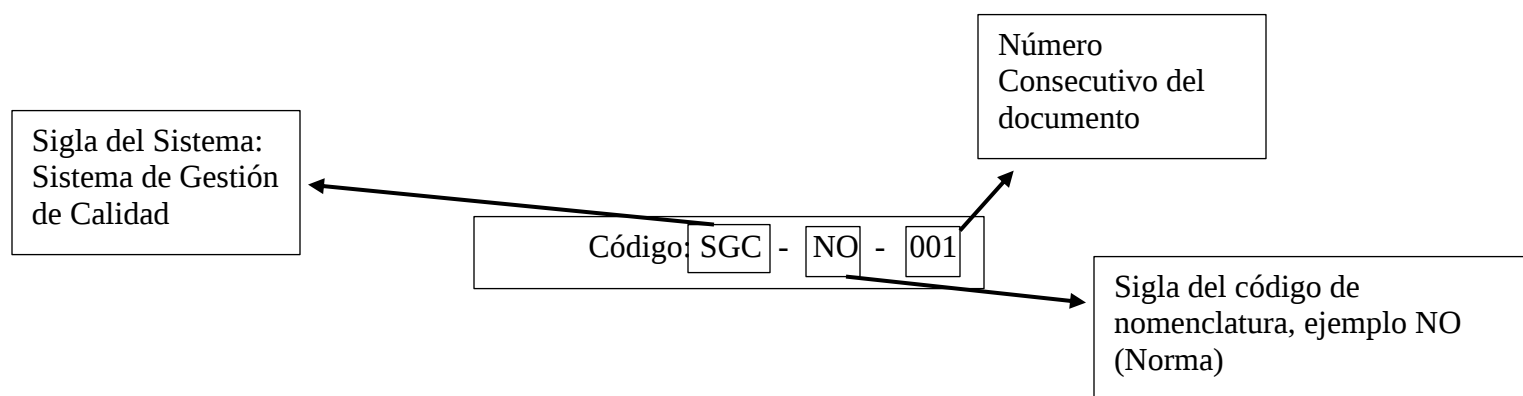
Tabla 5
Codificación de la Documentación

Código Nomenclatura	Nombre del documento
CP	Caracterización del proceso
FO	Formato
I	Indicadores
IN	Instructivos
MF	Manual de Funciones
PR	Procedimientos
FLM	Formato Listado Maestro
NO	Norma
P	Política
GTH	Gestión de Talento Humano
SGC	Sistema de Gestión de Calidad

Para la identificación de documentos del sistema, la codificación inicia con SGC (Sistema de Gestión de Calidad), luego se procede con el código de nomenclatura y por último el número consecutivo del documento que se tomaron tres dígitos, de esta manera se procede a dar un ejemplo:

Ilustración 4

Estructura Documental del Sistema



A continuación, se muestra toda la información creada por ítems:

Capítulo IV Contexto de la Organización

4.1 Compresión de la organización y su contexto [SGC-FO-001](#)

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas [SGC-FO-002](#)

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad [SGC-NO-001](#)

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos [GTH-CP-001](#) [SGC-NO-010](#)

Capítulo V Liderazgo

5.1 Liderazgo y Compromiso [SGC-NO-002](#)

5.1.1 Generalidades [GTH-FO-023](#)

5.1.2 Enfoque al cliente [SGC-NO-003](#)

5.2 Política [SGC-P-001](#)

5.3 Roles, responsabilidades y auditorías de la organización [SGC-NO-004](#)

Capítulo VI Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades [GTH-FO-003](#)

6.2 Objetivos de la calidad, y planificación para lograrlos [SGC-NO-005](#) [SGC-NO-](#)

[006](#)

6.3 Planificación de cambios [GTH-FO-004](#)

Capítulo VII Apoyo

7.1 Recursos [GTH-FO-005](#)

7.1.2 Personas [GTH-MF-001](#)

7.1.3 Infraestructura [SGC-NO-007](#)

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos [GTH-FO-006](#)

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición [SGC-NO-008](#)

7.1.6 Conocimientos de la organización [GTH-FO-013](#)

7.2 Competencia [GTH-FO-007](#)

7.3 Toma de conciencia [SGC-NO-009](#)

7.4 Comunicación [GTH-FO-008](#)

7.5 Información Documentada

7.5.2 Creación y actualización [Elaboración de la Información Documentada](#)

7.5.3 Control de la información documentada [Información documentada](#)

Capítulo VIII Operación

8.1 Planificación y control operacional [Procedimientos](#), [Formatos](#), [Manual](#) e

[Instructivo](#)

8.2 Requisitos para los productos y servicios [GTH-FO-010](#)

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y Servicios [GTH-PR-004](#)

8.4 Control de los procesos, productos y servicios

No aplica

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad [GTH-PR-006](#)

8.5.6 Control de cambios [GTH-PR-007](#)

8.6 Liberación de los productos y servicios [GTH-PR-005](#)

8.7 Control de las salidas no conformes [GTH-PR-008](#)

Capítulo IX Evaluación

9.1 Seguimiento medición, Análisis y evaluación

9.1.2 Satisfacción del cliente [GTH-IN-002](#)

9.1.3 Análisis y evaluación [Indicadores](#) [GTH-PR-009](#)

9.2 Auditoría Interna [GTH-PR-010](#)

9.3 Revisión por la dirección [Formato anual de auditoría](#), [programa anual de auditoría](#) y [el plan de auditoría](#)

Capítulo X Mejora

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y acción correctiva [GTH-FO-022](#) [GTH-PR-011](#)

7.5.3 Control de la información documentada

El control lo lleva el área de Talento Humano y se encuentra ordenado por los documentos propios del área enfocados en la caracterización, procedimientos, indicadores, formatos, manuales, instructivos, matrices y también documentos propios del SGC (**véase anexo B, Código: [Información documentada](#)**), con ese se logra la uniformidad de criterios para gestionar la documentación, mantener organización y disponibilidad de la documentación, identificar las responsabilidades de las gestiones documentales dentro del SGC y con esto gestionar el conocimiento.

Para tener en cuenta la información documentada se tendrá por medio de la nube del

correo de la empresa, la ventaja es que se imprime solo si es necesario. Se tiene acceso a
 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

nivel global y la desventaja es que depende de la inversión en hardware y software, requiere de condiciones apropiadas de conexión.

8.2.7 Capítulo VIII Operación

8.1 Planificación y control operacional

Los requisitos de los clientes ayudan a centrarse en los procesos que se requieren para generar los servicios(véase anexo B, Código: [Procedimientos](#), [Formatos](#), [Manual e Instructivo](#)), estos están conformados por los procedimientos del proceso, definido en la caracterización del proceso evidenciado el ciclo PHVA, con esto se permite la visibilidad de las actividades y de esta manera reaccionar ante cualquier imprevisto en el proceso o cambios generados por el cliente.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

RENACER, comunica con el cliente, los requisitos, cambios y revisión de los requisitos del servicio que se presta en la organización, características, garantías, funcionalidad e instrumentos de uso(véase anexo B, Código: [GTH-FO-010](#)), con esto la empresa tiene mayor control sobre el servicio que se ofrece, mayor capacidad para comprometerse a entregarle al cliente lo ofrecido y lo solicitado, capacidad de cambios a los requisitos de los servicios involucrados con los clientes.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y Servicios

Se diseñó el procedimiento específico del servicio de Talento Humano, con sus respectivos formatos, es decir, la metodología de como contratar y saber elegir a la persona indicada para el puesto de trabajo.(véase anexo B, Código: [GTH-PR-004](#)), dándole continuidad al proceso para sumir cambios de forma dinámica y con procesos innovadores

que contribuyan a la mejora continua y a la satisfacción del cliente.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios

No aplica ya que, RENACER, es una empresa prestadora de servicios.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Se busca mecanismos distinguir el objeto y la capacidad para seguir la aplicabilidad del objeto, se diseñó un procedimiento para este ítems (**véase anexo B, Código: [GTH-PR-006](#)**), buscando conocer los criterios de conformidad para el proceso de identificación, estableciendo la trazabilidad por registros y renovar periódicamente la identificación que sea critica para evitar la rutina.

8.5.6 Control de cambios

Se revisa y se controla la continuidad de la conformidad reflejando en el procedimiento de control de cambios(**véase anexo B, Código: [GTH-PR-007](#)**) asegurando la revisión y control de cambios que suceden durante la prestación del servicio.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Libera la prestación del servicio, conservar los registros necesarios incluidos a aquellas personas que han autorizado la prestación del servicio, se realizó un procedimiento de quejas reclamos y sugerencias para evitar las no conformidades y escuchar al cliente para trabajar en la satisfacción del mismo(**véase anexo B, Código: [GTH-PR-005](#)**)

8.7 Control de las salidas no conformes

El procedimiento de salidas de conformes (**véase anexo B, Código: [GTH-PR-008](#)**), acciones para evitar las entradas de las no conformidades, buscando prevenir el uso de salidas no conformes en todas las etapas de la prestación del servicio, las instrucciones de trabajo, procesos y procedimientos corregidos se detallan para el uso futuro.

8.2.8 Capítulo IX Evaluación

9.1 Seguimiento medición, Análisis y evaluación

9.1.2 Satisfacción del cliente

RENACER, por medio del instructivo de satisfacción del cliente(**véase anexo B, Código: [GTH-IN-002](#)**), medirá la satisfacción así como el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los mismos, descubriendo las necesidades reales de nuestros clientes, averiguar la percepción que tienen sobre la empresa, de esta manera se consigue información y se sigue evaluando los resultados, con esto se tiene una mirada tangible y objetiva de la percepción del cliente hacia la organización para tomar acciones personalizadas de acuerdo a sus necesidades y experiencia actual.

9.1.3 Análisis y evaluación

Se requiere evaluar y realizar un análisis por medio de los indicadores apropiados al proceso y los objetivos de calidad (**véase anexo B, Código: [Indicadores](#)**) (**véase anexo B, Código: [GTH-PR-009](#)**), para tener una mirada general s los resultados del SGC. Corregir desviaciones detectadas y recolectar información útil para la revisión por la dirección.

9.2 Auditoría Interna

Para las auditorias se diseñó un procedimiento para realizar el proceso de manera correcta con sus respectivo formatos (**véase anexo B, Código: [GTH-PR-010](#)**), para constatar que el SGC está funcionando adecuadamente, identificando fallas, analizando las NC y corrigiendo de raíz el problema, evaluando la eficacia del sistema y documentar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

9.3 Revisión por la dirección

Se verifica los intervalos planificados realizando la revisión periódica de los
 |Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

resultados para poder tomar una decisión que se convierte en la salida de la revisión(**véase anexo B, Código: [Formato anual de auditoría](#), [programa anual de auditoría](#) y [el plan de auditoría](#)**), incrementando el desempeño de la organización, garantizando la sostenibilidad del SGC y garantizando acciones que se toman de manera oportuna.

8.2.9 Capítulo X Mejora

10.1 Generalidades

Se debe identificar la mejora de los procesos, la mejora en la prestación del servicio, definido por la alta dirección con actas de reuniones que permitan verificar el proceso y mejorarlo.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Los resultados obtenidos por las auditorías, por los objetivos, indicadores para gestionar la no conformidad diligenciando en el formato de no conformidad(**véase anexo B, Código: [GTH-FO-022](#)**) y siguiendo los pasos del procedimiento de acciones correctivas y preventivas (**véase anexo B, Código: [GTH-PR-011](#)**), la base del formato es la guía de los cinco porqué y el diagrama de Ishikawa, para implementar la cultura de mejora en el proceso de Talento Humano, mejorando el desempeño del SGC y su impacto en todos los procesos de la organización.

10.3 Mejora continua

Se trabaja bajo el ciclo PHVA, basados desde RENACER y su contexto, teniendo claro los requisitos del cliente y las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el compromiso de la alta dirección con los roles y responsabilidades de los empleados,

teniendo presente la finalidad de la empresa con los objetivos y la política comunicado a
 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

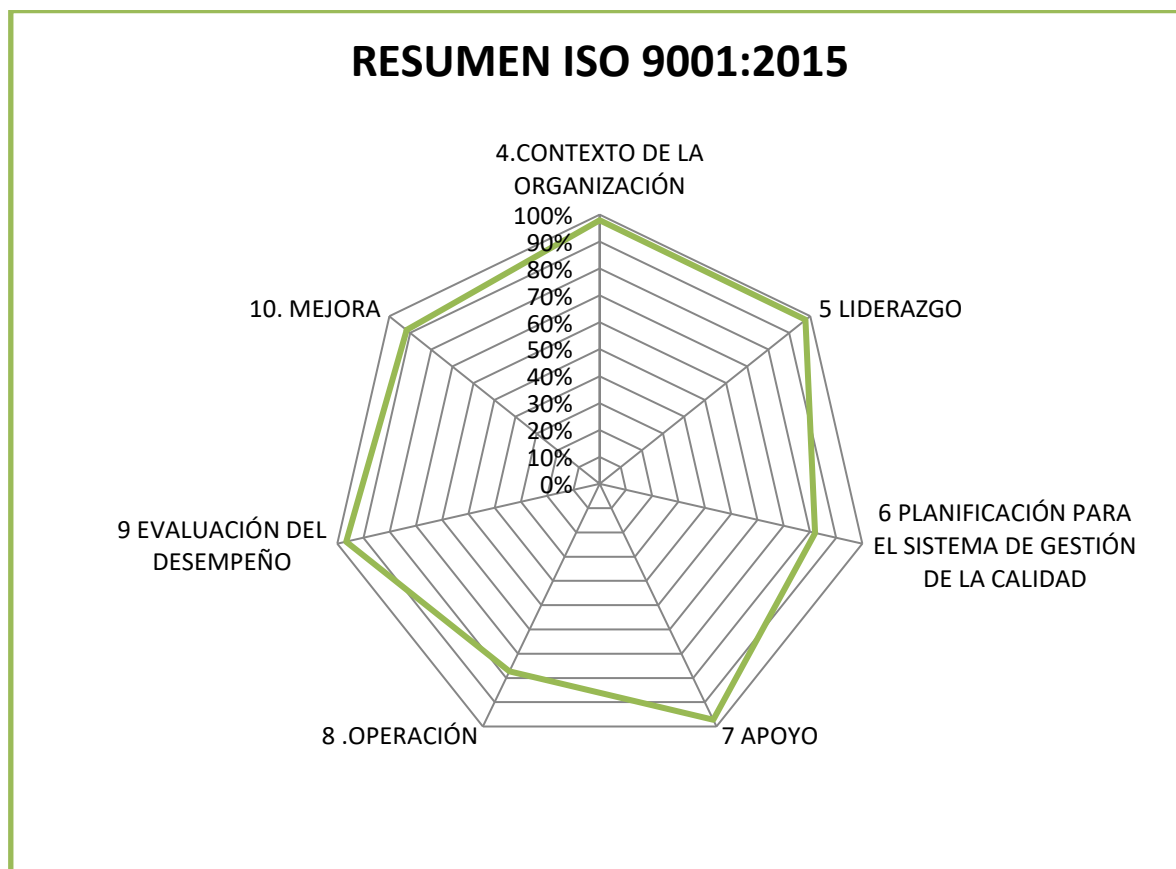
todas las partes interesadas; volviendo a realizar todo el ciclo para la optimización del proceso mejorando el desempeño, previniendo efectos indeseados, mejorando la prestación del servicio y continuando con el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

8.2.10 Socialización de la estructura documental con la alta dirección (véase anexo D, Socialización a la alta dirección)

8.2.11 Cumplimiento del proceso de Gestión de Talento Humano

De acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los resultados del cumplimiento del proceso fue el siguiente respecto al diseño:

Ilustración 5
Cumplimiento de los requisitos en cuanto al proceso



De acuerdo a los ítems y requisitos de la norma se obtuvo un resultado bastante

significativo en cuanto al diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el proceso de Gestión de Talento Humano, teniendo un cumplimiento general del 91%, respecto al anterior resultado que era tan solo del 4%.

Tabla 6
Resultado del diseño del SGC en cuanto al proceso de Gestión de Talento Humano

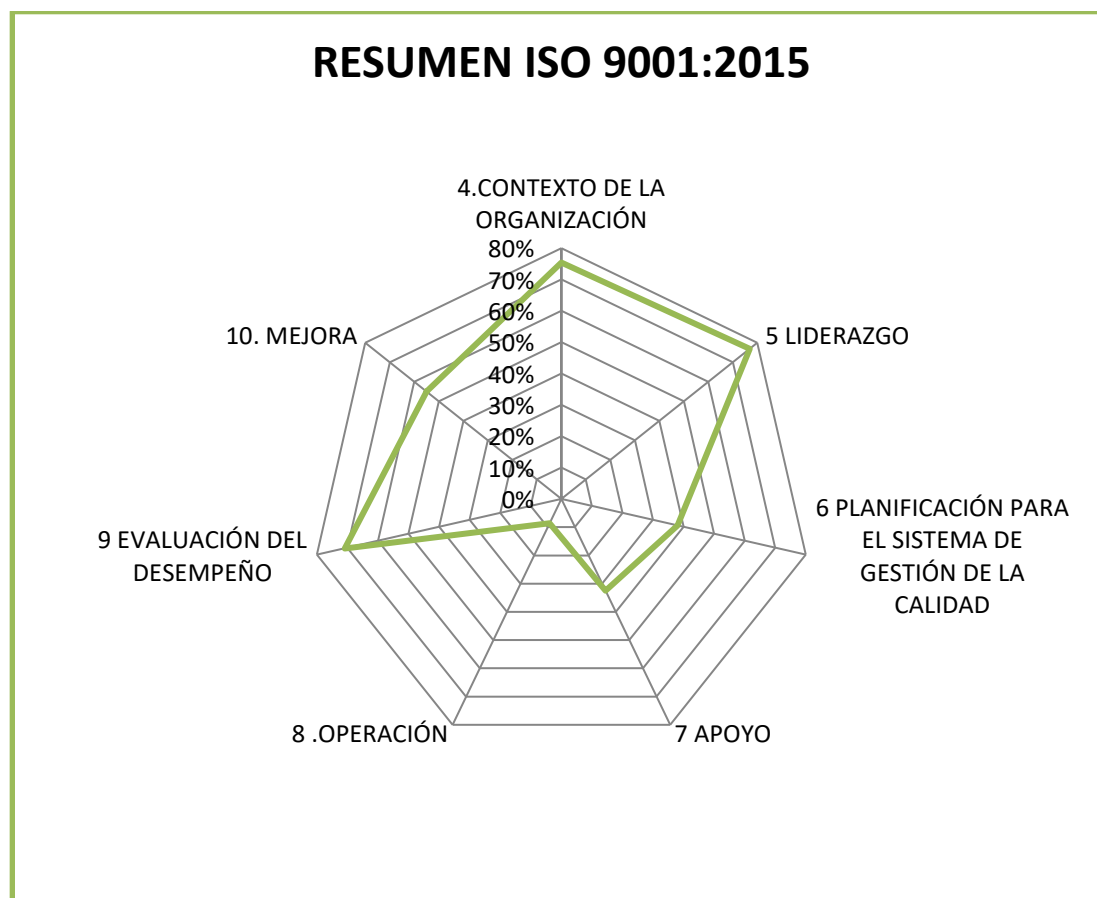
NOMBRE DE LA EMPRESA:	RENACER
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	98%
5 LIDERAZGO	98%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	82%
7 APOYO	97%
8. OPERACIÓN	77%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	97%
10. MEJORA	92%
CUMPLIMIENTO DE LA NORMA	91%

Con los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el proceso de Gestión de Talento Humano, quedó diseñado completamente para realizar su respectiva implementación en esta área, ya que, queda como administrador del SGC, esto conlleva a que se responsabiliza a que se realice el diseño documental de los procesos misionales, estratégicos y los restantes del proceso de apoyo.

8.2.12 Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los resultados del cumplimiento del SGC fue el siguiente respecto al diseño:

Ilustración 6
Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad General



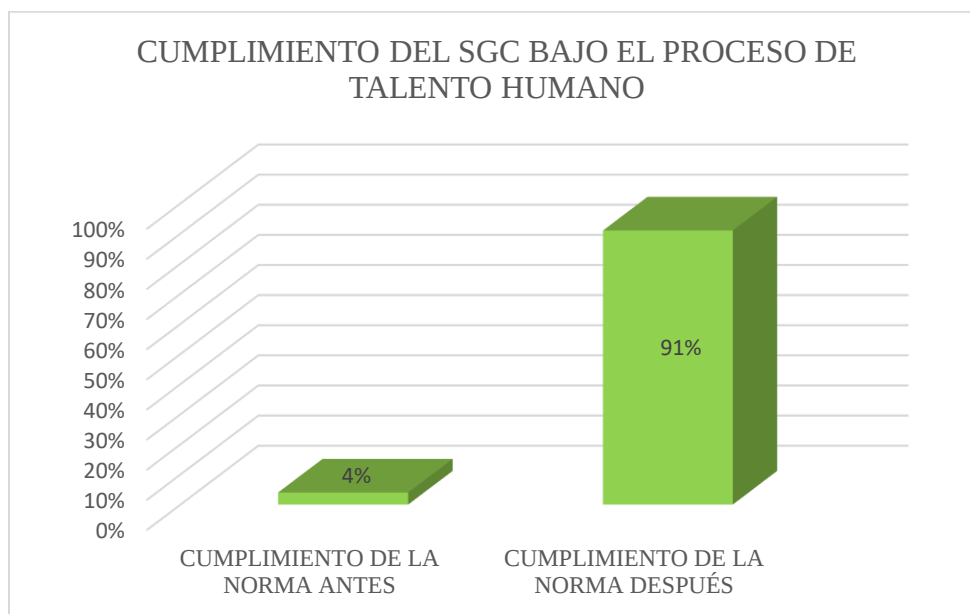
Con un resultado del 51% quedó diseñado el Sistema de Gestión de Calidad, este porcentaje se debe a que no se encuentra la documentación de los demás procesos que están evidenciados en el mapa de procesos, por consiguiente, falta la caracterización propia de cada uno, es decir, procedimientos, formatos, indicadores, manuales, entre otros.

Tabla 7
Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad General

NOMBRE DE LA EMPRESA:	RENACER
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	75%
5 LIDERAZGO	77%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	38%
7 APOYO	33%
8. OPERACIÓN	9%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	71%
10. MEJORA	55%
CUMPLIMIENTO DE LA NORMA	51%

8.2.13 Comparativo del Diseño del SGC, antes y después.

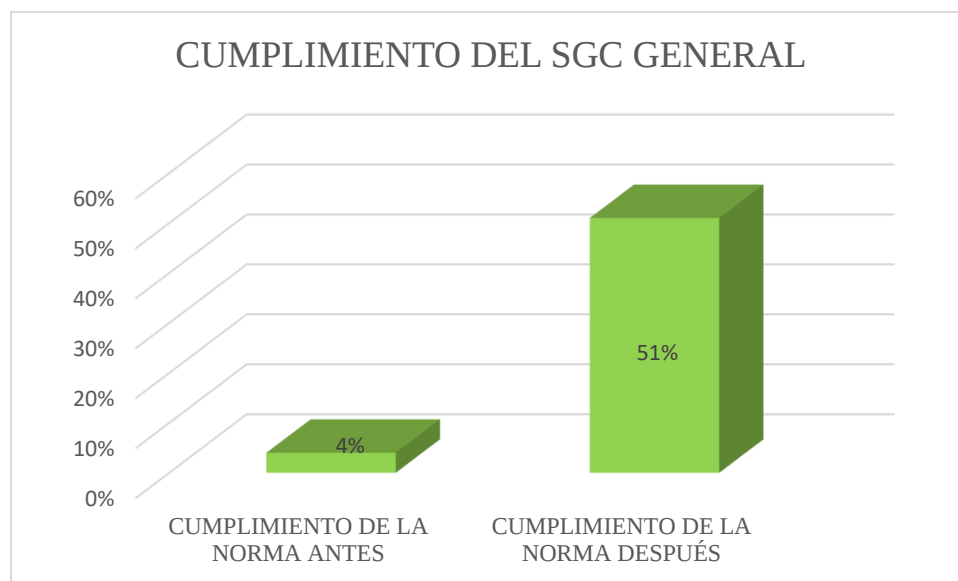
Ilustración 7
Cumplimiento del SGC bajo el proceso de Talento Humano



El cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de Talento Humano antes de realizar la documentación era del 4% y ahora con el diseño realizado se obtuvo un 91% del cumplimiento del SGC bajo el proceso de Talento Humano.

Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 en la Empresa RENACER, Pamplona

Ilustración 8
Cumplimiento del SGC general



El cumplimiento del SGC en general era del 4% y ahora con la documentación realizada se obtuvo un 51% de la norma en general, teniendo en cuenta que falta la documentación de los demás procesos establecidos en el mapa de la empresa.

8.3 Acciones para la implementación del SGC

8.3.1 Elaboración de las acciones

La Formulación de acciones para la implementación del SGC en la empresa estudio se diseñó las actividades para el proceso de implementación del SGC, porque en la anterior objetivo se dejó el diseño documental del Sistema de Gestión de Calidad y por último se socializará las acciones con la alta dirección para dar a conocer el proceso que tienen que realizar a futuro para la implementación del SGC, (véase anexo C, Código: [SGC-A-001](#))

8.3.2 Socialización de las acciones (véase anexo D, Socialización de acciones)

9. Conclusiones

De acuerdo con el diagnóstico para definir la situación actual de la empresa en el área de Talento Humano enfocado en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, arrojó un resultado mínimo respecto a los ítems de la norma, en el contexto de la organización solo se tiene un 13% de cumplimientos que este porcentaje lo conforma la matriz DOFA pero hace falta actualizarla, el ítem de liderazgo, planificación para el SGC, operación, evaluación de desempeño y mejora tiene un 0% no existe documentación que cumpla con los requisitos de la norma, el ítem de apoyo si tiene un 13% de cumplimiento en este la empresa tiene definido la misión, visión y principios corporativos; la empresa tiene un cumplimiento total del 4% respecto a la norma.

De acuerdo con el diagnóstico se procedió a la elaboración documental, se realizaron todos los documentos, formatos, procedimientos, indicadores propios del proceso, con su respectiva caracterización, cumpliendo el ciclo PHVA, es decir, se explicó por medio documental como se podía realizar la inducción de los trabajadores, respecto al manual de funciones y como se podía evaluar a dicho trabajador por sus competencias, verificando que fuera el personal óptimo para cada proceso requerido, en cuanto a la documentación propia del Sistema de Gestión de Calidad se dejó diseñada por completo, ya que, es necesaria e igual para todos los procesos establecidos por la empresa en el mapa de procesos.

Finalmente se realizó acciones para la implementación del SGC, sujeta al proceso de Talento Humano, se dejó el método de Gantt establecido para cada actividad a cumplir por cada ítem de la norma, dejando un tiempo de un año aproximadamente, también se dejó

claro recomendaciones, sugerencias que la empresa debe tener en cuenta, porque la idea es
 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
 en la Empresa RENACER, Pamplona

diseñar todo el SGC para todos los procesos para proceder a implementarlo.

La alta dirección quedó satisfecha con el trabajo realizado, por medio de la socialización del mismo pude mostrarles todo lo que se había realizado, solo es decisión de la empresa definir quién seguirá llevando el proceso para que se complete todo el diseño del SGC para proceder con su implementación.

La experiencia me pareció muy enriquecedora, aprendí demasiado en el ámbito personal, académico y laboral, los valores, principios hacen grande a cada persona, es muy importante antes de ser profesional ser humano, empático, entender las situaciones por las que están pasando y no juzgar solo mirar la forma en que se puedan ayudar solucionando y si está a nuestro alcance poder también aportar ese granito de arena.

10. Recomendaciones

Respecto al diseño del Sistema de Gestión de Calidad es necesario seguir con la documentación de los procesos estratégicos, procesos misionales y los macroprocesos del proceso de apoyo, es demasiado importante porque teniendo toda esta documentación se puede decir que ya se encuentra definido todo el diseño del SGC de manera general bajo todos los procesos.

Es importante que el área de Talento Humano siga con el diseño del Sistema, ya que es el único proceso que se encuentra documentado, entonces se procede con su implementación y queda como administrador del sistema, dando pie a la elaboración documental de los siguientes procesos establecidos por la organización en el mapa de procesos.

Otro aspecto importante es que no se deje la valiosa información que ya se tiene y con base en ella se parte para la realización de la siguiente documentación.

Después de la implementación del SGC en el área de Talento Humano es necesario seguir cumpliendo el ciclo PHVA, garantizan la optimización y la mejora continua del proceso siempre, logrando la calidad y la satisfacción del cliente que es el objetivo principal de la empresa.

11. Referencias bibliográficas

- Almeida Arias, A. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de apoyo de la empresa Provizcaino S.A.* <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27225/1/FCA-CPO-ALMEIDA%20ALEXANDRA.pdf>
- Baron Casas, E. (2018). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en la empresa Servicio Integral de Salud Ocupacional SISO.*
- Bustelo Ruesta, C. (2012). La normalización internacional en información y documentación: ¿una historia de éxitos? El caso de la normalización ISO en gestión de documentos. *MÉI: Métodos de Información*, ISSN-e 2173-1241, Vol. 3, Nº. 4, 2012 (*Ejemplar Dedicado a: Hacia La Globalización de La Información*), Págs. 39-46, 3(4), 39–46. <https://doi.org/10.5557/IIMEI2-N2-039046>
- Castillo Pineda, Lady. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo.* <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Decreto 4110 de 2004. (n.d.). *Gestor Normativo - Función Pública*. Retrieved September 24, 2022, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=15423>
- Diseño de Investigación. (2022). *Diseño de investigación. Elementos y características.* <https://www.questionpro.com/blog/es/disen-de-investigacion/>
- Fernando Luis, G. (2004). *Evoluciones Dinámicas en el Diagrama FODA.*
- Fuente de Información. (n.d.). 2.2. *Las fuentes de información.* Retrieved September 16, 2022, from [Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 en la Empresa RENACER, Pamplona](#)

2022, from

https://www.uv.es/cibisoc/tutoriales/trabajo_social/22_las_fuentes_de_informacin.htm

1

Hernández Gamboa, M. (2021). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la NTC ISO 9001:2015 para la empresa Alca Ingeniería y Desarrollo S.A.S.*

Historia de la ISO. (n.d.). *International Standarization Organization*. Retrieved September 24, 2022, from <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/historia-de-la-iso/>

Hoyer, R. W., Hoyer, B. B. Y., Crosby, P. B., Deming, • W Edwards, Feigenbaum, A. v, Ishikawa, K., Juran, J. M., Pirsig, R. M., & Shewhart, W. A. (2001). *¿Qué es calidad?*

ISO 90001 Satisfacción del Cliente. (n.d.). *ISO 90001 y la satisfacción del cliente*.

Retrieved September 24, 2022, from <https://www.ceupe.com/blog/iso-90001-y-la-satisfaccion-del-cliente.html>

ISO Revisions ISO 9001. (n.d.). *Documento Técnico ISO Revisions La historia y el futuro de ISO 9001 Un cambio inminente*.

ISO 9000:2015. (n.d.). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.

Retrieved September 24, 2022, from

<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Jaimes Ortiz, X. (2018). *Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para los procesos de Gestión Directiva y Educación no escolarizada del hogar infantil Niño Jesús de Praga ubicado en Pamplona Norte de Santander*.

Janeth, L., Correa, L., Ean, R., Luz, P. :, & Lozano Correa, J. (2007). El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración*

de Negocios, 60, 147–164. <https://doi.org/10.21158/01208160.N60.2007.409>

Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 en la Empresa RENACER, Pamplona

Ley 480 2011. (n.d.). *Derecho del Bienestar Familiar [Ley 1480 2011]*. Retrieved

September 25, 2022, from

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1480_2011.htm

López-Carreño, R. (1998). Gestión de calidad en documentación | Anales de

Documentación. *Anales de Documentación*, 1, 171–183.

<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3031/2991>

Marulanda López, L. (2017). *Diseño del Contexto Estratégico e Indicadores de Desempeño*

del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de la Cámara de

Comercio de Pamplona.

Narváez Ruiz, L. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la norma ISO*

9001:2015 para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad

Politécnica Salesiana. [https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf)

[CT005864.pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf)

NTC- ISO 9001; 2015. (n.d.). Retrieved September 15, 2022, from

[https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%2020](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf)

[15.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf)

NTCGP 1000:2009. (n.d.). *Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.* Retrieved

September 24, 2022, from [http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-](http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf)

[2009.pdf](http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf)

Peña Santos, C. (2019). *Propuesta de Diseño de un Manual de Procedimientos teniendo en*

cuenta el Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015, en el proceso de Transporte de

Pasajeros de la Cooperativa de Transportadores el Motilón, COOPTMOTILON.

“Procesos ISO 9001:2015.” (n.d.). *Identificar los procesos en la nueva ISO 9001:2015 -*
Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015
en la Empresa RENACER, Pamplona

EQS Consulting. Retrieved September 15, 2022, from <http://eqssa.com/identificar-procesos-nueva-iso-9001-2015/>

Quisocala Quisocala, M. (2021). *“Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 para el desarrollo de proyectos metal mecánicos.”* <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12928>

RENACER. (n.d.). *asociacion ambiental renacer - Google Maps*. Retrieved September 15, 2022, from <https://www.google.com/maps/place/asociacion+ambiental+renacer/@7.3728131,-72.6472081,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xbf94acf14874d7f6!8m2!3d7.3728396!4d-72.6471959>

Sánchez Polo, J. (2017). *“Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO-9001:2015 en la asociación Desarrollo Autismo Albacete.”* https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/84939/44533055_TFG_14993306740901678614278341901212.pdf?sequence=2

Tipo de Procesos. (n.d.). *Tipo de Procesos*. Retrieved September 25, 2022, from <http://www.eqssa.com/wp-content/uploads/tipo-procesos.gif>

Velandia Páez, Y. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa de Planes y Servicios de Colombia (EMPLASERCOL S.A.S) bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.*

Yáñez, C. (2008). *Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO.* <https://docplayer.es/8018647-Sistema-de-gestion-de-calidad-en-base-a-la-norma-iso-9001.html>

12. Anexos

12.1 Documentación del Diagnóstico Inicial

Anexo A. Herramientas del Diagnóstico Inicial

Herramienta	Código
Aplicación de la Lista de Chequeo	Lista de Chequeo
Aplicación de la herramienta de Observación no participante	Formato de Observación

12.2 Documentación de la Estructura Documental

Anexo B. Estructura Documental

Ítem	Requisito	Documento	Código
Capítulo IV Contexto de la Organización	4.1	Compresión de la organización y su contexto	SGC-FO-001
	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	SGC-FO-002
	4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	SGC-NO-001
	4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	GTH-CP-001 SGC-NO-010
Capítulo V Liderazgo	5.1	Liderazgo y Compromiso organización	SGC-NO-002
	5.1.1	Generalidades	GTH-FO-023
	5.1.2	Enfoque al cliente	SGC-NO-003
	5.2	Política	SGC-P-001

Capítulo VI Planificación	5.3	Roles, responsabilidades y auditorías de la organización	SGC-NO-004
	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	GTH-FO-003
	6.2	Objetivos de la calidad, y planificación para lograrlos	SGC-NO-005 SGC-NO-006
	6.3	Planificación de cambios	GTH-FO-004
Capítulo VII Apoyo	7.1	Recursos	GTH-FO-005
	7.1.2	Personas	GTH-MF-001
	7.1.3	Infraestructura	SGC-NO-007
	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	GTH-FO-006
	7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	SGC-NO-008
	7.1.6	Conocimientos de la organización	GTH-FO-013
	7.2	Competencia	GTH-FO-007
	7.3	Toma de	SGC-NO-009

Capítulo VIII Operación	conciencia		
	7.4	Comunicación	GTH-FO-008
	7.5.2	Creación y actualización	Elaboración de la Información Documentada
	7.5.3	Control de la información documentada	Información documentada
	8.1	Planificación y control operacional	Procedimientos, Formatos, Manual e Instructivo
	8.2	Requisitos para los productos y servicios	GTH-FO-010
	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y Servicios	GTH-PR-004
	8.5.2	Identificación y trazabilidad	GTH-PR-006
	8.5.6	Control de cambios	GTH-PR-007
	8.6	Liberación de los productos y servicios	GTH-PR-005

	8.7	Control de las salidas no conformes	GTH-PR-008
	9.1.2	Satisfacción del cliente	GTH-IN-002
	9.1.3	Análisis y evaluación	Indicadores GTH-PR-009
Capítulo IX	9.2	Auditoría Interna	GTH-PR-010
Evaluación	9.3	Revisión por la dirección	Formato anual de auditoría, programa anual de auditoría y el plan de auditoría
Capítulo X	10.2	No conformidad y acción correctiva	GTH-FO-022 GTH-PR-011

12.3 Documentación de las acciones para la implementación del SGC

Anexo C. Acciones para la implementación del SGC

Documento	Código
Elaboración de las acciones	SGC-A-001

Anexo D. Socialización con la alta dirección y con los recicladores de la estructura documental y las acciones para la implementación del SGC.

Ilustración 9

Socialización con la alta dirección de la estructura documental y las acciones para la implementación del SGC

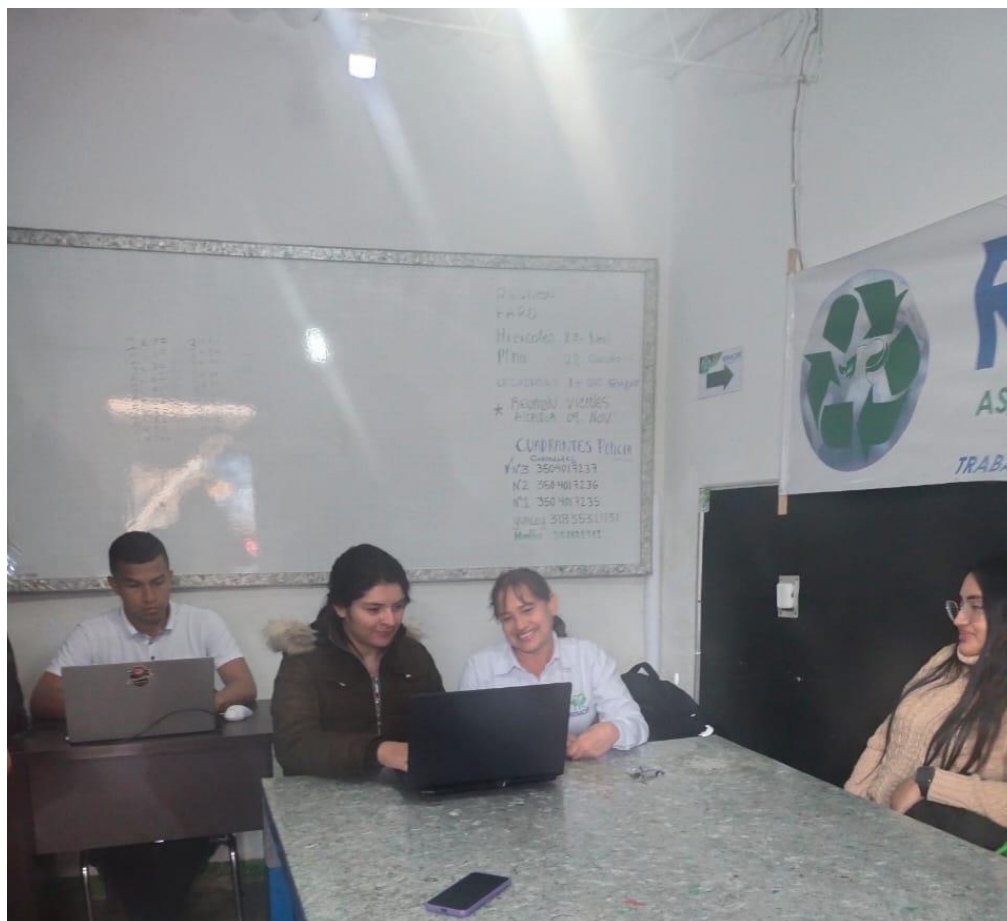


Ilustración 10
Sensibilización a los recicladores y acciones del SGC



Ilustración 11
Socialización de la Toma de Conciencia

