

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		I(97)	

I

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YAINA CRISTINA MARRUGO CASTRO
FACULTAD	CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
PLAN DE ESTUDIOS	ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ
DIRECTOR	SIXTO IBARRA RODRÍGUEZ
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA SOLPROSIG S.A.S., UBICADA EN CARTAGENA, BOLÍVAR.

RESUMEN

SOLPROSIG S.A.S. EMPRESA DE CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS, AUNQUE CUENTA CON UN EQUIPO COMPETENTE Y CON EXPERIENCIA, NO CUENTA CON PROCESOS ESTANDARIZADOS QUE PERMITAN DAR UN MEJOR SOPORTE A LOS SERVICIOS OFERTADOS. EL PRESENTE TRABAJO CONSISTIÓ EN DETERMINAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 APLICABLES A LA ORGANIZACIÓN Y A SUS PROCESOS, PARA FINALMENTE IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DOCUMENTALES ASOCIADAS A SUS PROCESOS MISIONALES Y ESTRUCTURA DOCUMENTAL.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 95	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 10	CD-ROM: 1
--------------------	----------------	--------------------------	------------------



**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO
9001:2015, PARA LA EMPRESA SOLPROSIG S.A.S., UBICADA EN CARTAGENA,
BOLÍVAR.**

AUTOR

YAINA CRISTINA MARRUGO CASTRO

**INFORME FINAL DE PASANTÍA PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL
HSEQ MODALIDAD VIRTUAL**

Director

SIXTO IBARRA RODRÍGUEZ

Especialista en Alta Gerencia y en Gerencia en Riesgos Laborales SST

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ**

Ocaña, Colombia

Marzo, 2021

Índice

1.	Diseño Del Sistema De Gestión De Calidad Bajo La Norma ISO 9001:2015, Para La Empresa SOLPROSIG S.A.S., Ubicada En Cartagena, Bolívar.	1
1.1	Descripción breve de la empresa	1
1.1.1	Misión.....	1
1.1.2	Visión.....	1
1.1.3	Objetivos de la empresa.....	1
1.1.4	Descripción de la estructura organizacional.....	2
1.1.5	Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.	2
1.2	Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	3
1.2.1	Planteamiento del problema.	5
1.3	Objetivos de la pasantía.	6
1.3.1	General.....	6
1.3.2	Específicos.....	6
1.4	Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.....	6
2.	Enfoques referenciales.....	8
2.1.	Enfoque conceptual.....	8
2.1.1.	Sistema de gestión de calidad.....	8
2.1.2.	Enfoque basado en proceso.	8
2.1.3.	Ciclo PHVA.....	9
2.1.4.	Calidad.....	10
2.1.5.	Política de Calidad.....	10
2.1.6.	Análisis de contexto.	10
2.1.7.	Pensamiento basado en riesgo.	11
2.1.8.	Mejora continua.....	11
2.1.9.	No conformidad.....	12
2.1.10.	Acción Correctiva.....	12
2.1.11.	Partes interesadas.....	12
2.2	Enfoque legal	13
2.2.1	ISO 9000: 2015.....	13
2.2.2	ISO 9001:2015.....	13
3	Resultados.....	13
3.1	Diagnóstico inicial acorde a la norma ISO 9001:2015	13
3.2	Desglose de actividades acorde al Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015	17
3.3	Determinación de los procesos	26
3.3.1.	Procesos Estratégicos.	26
3.3.2.	Procesos de Apoyo.....	26

3.3.3. Procesos Misionales.....	26
3.4 Determinación del alcance del SGC	27
3.5 Análisis de contexto de la organización.....	28
3.6 Identificación y análisis de los riesgos y oportunidades del SGC	30
3.7 Política del SGC.....	35
3.8 Objetivos de sistema de gestión de calidad.....	35
3.9 Identificación de las necesidades documentales acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2015	36
3.9.1 Manuales.....	37
3.9.2 Procedimientos.	37
3.9.3 Formatos.	38
3.9.4 Instructivo.....	38
3.9.5 Matrices.	38
3.9.6 Caracterizaciones de procesos.	39
3.9.7 Indicadores de Gestión.	39
4. Diagnostico Final.....	39
5. Conclusiones.....	41
6. Recomendaciones	43
Referencias	45
Apéndices	47

Lista de tablas

Tabla 1 Diagnóstico inicial SOLPROSIG S.A.S.....	3
Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar en SOLPROSIG S.A.S.....	6
Tabla 3 Resultado global diagnóstico ISO 9001:2015	15
Tabla 4 Desglose de actividades acorde al diagnóstico ISO 9001:2015	17
Tabla 5 Identificación y análisis de los riesgos	32
Tabla 6 Identificación de oportunidades	34

Lista de apéndices

Apéndice A. Caracterización del proceso de prestación de servicio	47
Apéndice B. Procedimiento para la gestión de servicios de consultoría, asesoría, auditoria y capacitación	52
Apéndice C. Procedimiento para el control de documentos	60
Apéndice D. Acta de inicio de proyecto	74
Apéndice E. Formato plan de trabajo	76
Apéndice F. Formato acta de visita	77
Apéndice G. Informe de avance	78
Apéndice H. Formato acta de entrega final de proyecto	79
Apéndice I. Plan de auditoria	80
Apéndice J. Procedimiento de salidas no conformes	81

Resumen

En la actualidad vivimos en una sociedad cambiante, en la cual cada día el consumidor o cliente exige mejoras permanentes al servicio o productos que consume. Esto se ha convertido en un motivante para que muchas empresas procuren en establecer procesos de mejoramiento continuo permanentes de cara a la mejora interna de sus procesos y del como sus partes interesadas los perciben y les permiten ser competitivos en los mercados locales y nacionales. En Colombia, en los últimos años la implementación de estándares de calidad y certificación en normas técnicas, han sido una de las estrategias adoptadas por la compañías para evidenciar su compromiso con la mejora permanente y calidad de sus productos y servicios, siendo muy relevante la implementación y certificación de normas como la ISO 9001: 2015 sistema de gestión de calidad, la cual permite diseñar un sistema de gestión de calidad de forma sistemática y continuo adaptado a las necesidades reales de la empresa y mantener el negocio.

Debido a la problemática identificada en SOLPROSIG S.A.S, la presente pasantía tuvo como objetivo el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de SOLPROSIG S.A.S., bajo los lineamientos establecidos en la norma técnica ISO 9001:2015.

Para poder llevar a cabo metodológicamente este trabajo de pasantías, fue necesario realizar la aplicación de un diagnostico acorde a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 el cual buscaba determinar el grado de cumplimiento de los requisitos aplicables a la organización y a sus procesos. Acorde a los resultados obtenidos se realizó un desglose de actividades generales aplicables a la empresa, además de realizar los análisis de contexto e identificación de riesgos y oportunidad del SGC, para finalmente identificar las necesidades documentales asociadas a sus procesos misionales y proponer su estructura documental.

SOLPROSIG S.A.S, en la actualidad ofrece 5 líneas de servicios asociadas a consultorías y asesorías basadas en metodologías ágiles que contribuyan al logro de metas de las

organizaciones, siendo la línea de sistemas de Gestión la que represente su mayor margen de ingresos seguida por la de auditorías, por lo anterior y teniendo en cuenta que el mercado en la ciudad de Cartagena se encuentra un poco saturado y para aportar mayor credibilidad a sus cliente es importante que la empresa implemente un sistema de gestión de calidad que permita la mejora continua de sus procesos.

La organización presenta un cumplimiento de 18% del cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, evidenciando que los numerales 8. Operación y 10. Mejoras son los de mayor avance y los numerales 4. Contexto de la organización y 9. Evaluación de desempeño los de menor cumplimiento.

De igual forma a través del análisis DOFA se identificaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y debilidades asociadas a la organización, resaltando la afectación de índole socio-económica y de salud generada por la pandemia por COVID 19; así como la competencia desleal y presencia de profesionales independientes ofreciendo a menor costos servicios de consultoría y asesoría en los mismos sectores que SOLPROSIG. Aunque lo anterior representa las amenazas que afectan la organización se pudieron identificar fortalezas y oportunidades las cuales gestionadas de forma apropiada pueden permitir a la organización aumentar su participación en el mercado, la multidisciplinariedad del equipo de trabajo de SOLPROSIG, sumado a la experiencia y credibilidad en el sector, y las estrategias de algunas entidades gubernamentales y no gubernamentales con el propósito de reactivar la economía pueden facilitar el aumento y participación de la empresa en los sectores económicos. Proyectos liderados por las cámaras de comercios regionales, el SENA y otras entidades, son posibles aliados para fortalecer y aumentar el número de servicios prestados.

Por otro lado, se realizó una identificación de riesgos y oportunidades que pueden afectar a la empresa y el cumplimiento del sistema de gestión de calidad, pudiendo resaltar los distintos

cambios normativos en afectación tributaria, los cuales pueden afectar a la organización en detrimento de los excedentes, así como aminorar los servicios a los clientes debido al aumento de impuesto lo que hace que algunas empresas no tengan dinero para invertir en los sistemas de gestión. Otro riesgo significativo es la poca adquisición del mercado por las afectaciones de la pandemia lo que hace que las empresas no puedan adquirir servicios de consultoría por las limitantes del mercado y disminución de sus ingresos. Como oportunidades podemos destacar la posibilidad de hacer alianzas comerciales con empresas y entidades que puedan agregar valor al servicio, la incorporación de estrategias de marketing digital que permitan un acceso oportuno y ágil a las actividades de promoción masiva y comerciales, las cuales generen un diferenciador frente a otras empresas de consultoría; la poca oferta de asesorías en sistemas de gestión especializados que permita entrar a mercados en las que la mayoría de las empresas no ha incursionado. Lo anterior gestionado de forma adecuado puede aumentar la participación en el mercado y generar un fortalecimiento comercial a la empresa.

Luego se propuso la política de gestión de calidad, la cual por decisión gerencia fue integrada con otros sistemas de gestión de la organización y se definieron los objetivos del SGC. Finalmente se realizó una identificación de la necesidades documentales del proceso misional (Prestación de servicio), en el cual se realizó la caracterización del proceso evidenciando las diferentes entradas, actividades, recursos y salidas del mismo, y los procedimientos y formatos pertinentes para generar un control para el desarrollo de los servicios de consultoría, asesoría capacitación y auditoria, y sus respectivos formatos.

Introducción

Si bien, la implementación de una norma como la ISO 9001:2015 vende y abre las puertas a nuevos clientes, el propósito de la misma es que las organizaciones desarrollen de forma sistemática y continua una serie de prácticas que permita no solo prestar un buen servicio o vender un producto, si no también proyectar el negocio al futuro, mejorar continuamente lo que hacen y como lo hacen, así como estar preparado frente a los riesgos del entorno.

A lo largo de los años las organizaciones han sido consiente que nos encontramos en entornos cambiantes donde aquellos que no mejoran e innovan, aunque ofrezcan buenos servicios, precios o productos pueden desaparecer, por tanto, procurando adoptar prácticas de mejoramiento que les permita mantenerse y evidenciarlo ante sus partes interesadas, la implementación y certificación en normas como la ISO 9001:2015 ha tomado gran relevancia, siendo esto para muchos sinónimos de confiables.

En Cartagena, acorde a datos de la cámara de comercio en la actualidad hay un promedio de 800 empresas dedicadas a la consultoría y asesoría, muchas con años de experiencia en el mercado y posicionamiento. SOLPROSIG S.A.S, es una empresa relativamente nueva, la cual cuenta con 2 años de creación y 9 meses de funcionamiento, la cual, aunque cuenta con un equipo competente y con experiencia, debe diferenciar y dar soporte a los servicios que presta para ganar credibilidad en lo que hace y como lo hace.

Partiendo de lo anterior, el presente trabajo de pasantías pretende determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables a la organización y a sus procesos, para finalmente identificar las necesidades documentales asociadas a sus procesos misionales y estructura documental.

1. Diseño Del Sistema De Gestión De Calidad Bajo La Norma ISO 9001:2015, Para La Empresa SOLPROSIG S.A.S., Ubicada En Cartagena, Bolívar.

1.1 Descripción breve de la empresa

SOLPROSIG S.A.S, Nace en el 01 de febrero de 2018, con el propósito de aportar experiencia y conocimiento para mejorar el desempeño de las organizaciones tanto del sector público como privado, ayudándolos a construir una visión transformadora, orientada al aprovechamiento de herramientas tecnológicas como estrategia para encontrar nuevas oportunidades. Ubicada en Cartagena Bolívar, en el año 2020 se realiza una reconstitución de la empresa, enfocando desde un marco estratégico los servicios y el mercado al que apuntan.

En la actualidad SOLPROSIG S.A.S., cuenta con profesionales altamente competentes, comprometidos y dispuestos a brindar soluciones efectivas e innovadoras a sus clientes, ofreciendo un amplio portafolio de servicios de consultoría y asesorías basados en metodologías ágiles que contribuya al logro de las metas organizacionales del cliente desde el desarrollo de las estrategias hasta la implementación de las mismas.

1.1.1 Misión.

Impulsar el éxito sostenible de nuestros clientes mediante soluciones efectivas e innovadoras.

1.1.2 Visión.

Ser preferidos como aliados claves de nuestros clientes por facilitar resultados efectivos para alcanzar el éxito. (Proyectados a 2023).

1.1.3 Objetivos de la empresa.

El propósito de SOLPROSIG S.A.S., es ofrecer soluciones efectivas e innovadoras de consultoría y asesorías basados en metodologías ágiles que contribuya al logro de las metas

organizacionales, que permitan el mejoramiento continuo de la gestión estratégica, gestión del desempeño de proveedores, gestión de riesgo y desastres, formulación de proyectos de alto impacto organizacional, innovación en el diseño, implementación, interventorías y auditoría de los sistemas de gestión (seguridad y salud en el trabajo, calidad, seguridad física y control, Operador Económico Autorizado, BPM y otros requisitos aplicables a los diferentes sectores económicos).

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.

Para prestar los servicios a sus clientes, SOLPROSIG S.A.S presenta la siguiente estructura organizacional.

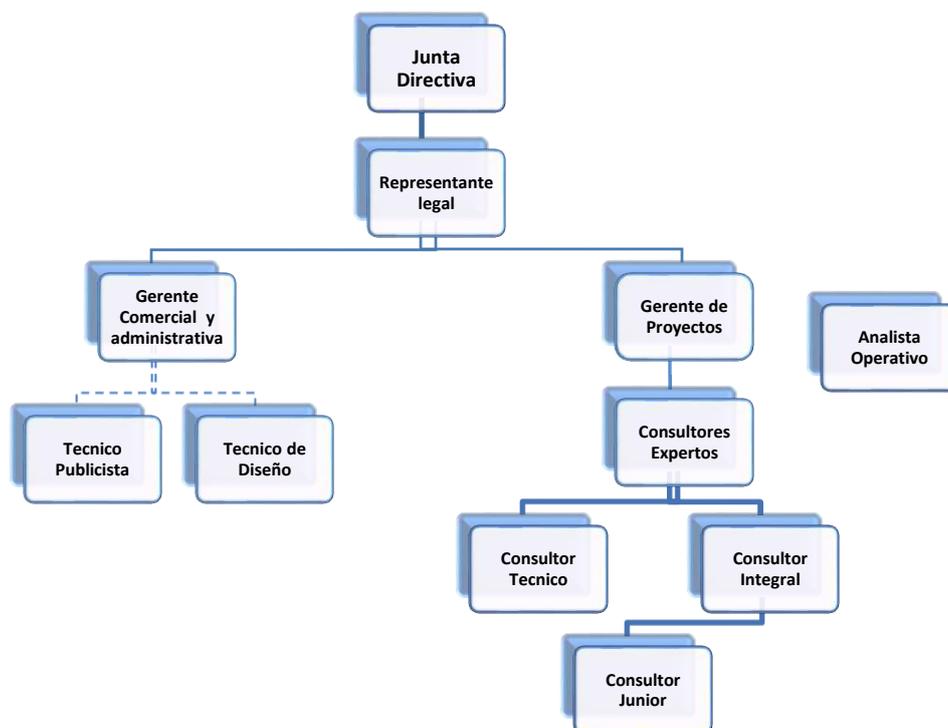


Figura 1. Estructura Organizacional
Fuente: Autor.

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.

SOLPROSIG S.A.S. me ha asignado para la realización de la pasantía al área administrativa, con la finalidad de que desde esa área se coordine y trabaje en el diseño del

Sistema de Gestión de Calidad Basado en la ISO 9001:2015, e involucrar a todos los actores y dependencias de la empresa. Teniendo como jefe a la Gerencia Operativa.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.

Tabla 1.

Diagnóstico inicial SOLPROSIG S.A.S

Variables Internas	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Variables Externas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Multidisciplinariedad de los líderes y socios de la empresa. 2. Experiencia de los socios y reconocimiento en el mercado 3. Equipo de trabajo competente 4. Buenas relaciones y contactos. 5. Uso de redes sociales para la promoción de los servicios 6. Experto técnico en cada uno de sus servicios 7. Herramientas digitales como valor agregado al cliente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento sobre cómo financiar proyectos 2. Falta de inversión e infraestructura 3. No cuenta con una estructura organizacional clara 4. Capacidad operativa limitada 5. Procesos no están estandarizados 6. Manejo solo de lengua nativa. 7. Desconocimiento de información financiera asociado al sector de la empresa. 8. Recursos económicos limitados

Tabla 1. (Continuación)

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIAS DO
1. Posibilidades de acceder a recursos nacionales para PYMES 2. Alianzas estratégicas 3. Posibilidad de enfocarse en otros sistemas de gestión como OEA, BPM, ISO 39000, metodologías ágiles etc. 4. Posibilidades de ingresar al sector público 5. Respaldo legal de todos los servicios ofertados. 6. Alternativas que innoven el servicio. 7. Servicios a ARL. 8. Gestión de proyectos.	<p>FO1. Incorporar nuevas tecnologías para los procesos operativos.</p> <p>FO2. Realizar un análisis de los posibles aliado estratégicos que permitan potencializar los servicios.</p> <p>FO3. Formar al personal en otras normas asociadas a los sistemas de gestión y metodologías ágiles, que permita diversificar los servicios.</p> <p>FO4. Realizar un análisis de servicios potenciales a ofrecer el sector público.</p> <p>FO5. Aprovechar los programas de fortalecimiento ofrecidos por el gobierno nacional.</p>	<p>DO1. Realizar la gestión para convertirse en extensionista de la cámara de comercio.</p> <p>DO2. Gestionar recursos económicos con entidades bancarias.</p> <p>DO3. Buscar asesorías contables y financieras</p> <p>D04. Gestionar oportunidades financieras ofertadas por entidades gubernamentales.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1. Afectaciones de los sectores socio-económicos por pandemia por COVID 19. 2. Competencia desleal, bajos precios 3. Profesionales independientes ofreciendo los mismos servicios a bajo costo.	<p>FA1. Fortalecer las estrategias comerciales que permitan brindar servicios acordes a las necesidades de los sectores.</p> <p>FA2. Realizar un análisis de los posibles servicios que pueden ser ofertados para la mitigación del COVID 19.</p> <p>FA.3. Fortalecer las competencias del personal que permita diferenciarse de la competencia.</p>	<p>DA1. Fortalecer las relaciones con las partes interesadas</p> <p>DA2. Motivar al estudio de otras lenguas</p> <p>DA3. Estandarizar los procesos de la organización</p>

Fuente: Autor.

1.2.1 Planteamiento del problema.

SOLPROSIG S.A.S., es una empresa relativamente nueva en el mercado que ofrece a sus clientes asesoría, auditoría y capacitaciones basadas en metodologías ágiles y en la aplicación de normas técnicas, incitándolas en todo momento a procurar a través de certificaciones avalar las buenas prácticas e implementaciones adoptadas.

En estos 2 años de funcionamiento y en especial durante este 2020, han motivado a sus clientes a implementar y adoptar diferentes normas técnicas que los permitan mejorar sus productos y servicios e imagen de cara a las partes interesadas, motivándolos a iniciar por la ISO 9001:2015 norma de calidad, teniendo en cuenta su estructura de alto nivel y que en esta se establecen las bases documentales, interrelación y estandarización de los procesos y facilita por su estructura la adopción de otras normas. Además, con la incorporación del enfoque basado en riesgos, se puede considerar como una herramienta preventiva, a fin de evitar problemas; teniendo en cuenta que en los entornos actuales es indispensable que las organizaciones tengan capacidad de lidiar con los cambios internos o externos, ya sea para que estos no tengan impacto negativo, o para introducir y aprovechar oportunidades que van surgiendo, con la agilidad organizativa adecuada.

Si bien SOLPROSIG S.A.S, dentro de su gestión comercial motiva a sus clientes en la adopción de esta norma y aunque dentro del marco estratégico 2020 lo han contemplado basado en el principio de “Aplicamos lo que predicamos”, en la actualidad no han adelantado procesos de implementación y adopción de la norma ISO 9001:2015. Teniendo en cuenta lo anterior y que, en la actualidad, las organizaciones deben trascender en sus actividades; deben ir más allá del normal día a día y enfocarse a mejorar continuamente para satisfacer las necesidades de sus clientes y mantenerse o crecer en un mercado cada día más dinámico. Se ha planteado la necesidad de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para SOLPROSIG S.A.S., como medida para mejorar en todos sus procesos y sobre

todo aumentar su rentabilidad y consolidarse como una empresa reconocida en el sector. De igual forma la implementación de este sistema de gestión también es necesario como un aspecto de credibilidad para los clientes, en la medida que no es aceptable que una empresa que oferta servicios de consultoría y asesoría en implementación de sistemas de gestión no se encuentre certificado bajo la norma básica de cualquier empresa, enfocada a la calidad.

1.3 Objetivos de la pasantía.

1.3.1 General.

Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de SOLPROSIG S.A.S., bajo los lineamientos establecidos en la norma técnica ISO 9001:2015

1.3.2 Específicos.

- Realizar un diagnóstico basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que permita la identificación de la situación actual de SOLPROSIG S.A.S frente al sistema de calidad.
- Determinar los objetivos y política del sistema de gestión de calidad a través de la revisión de los elementos estratégicos y contexto de SOLPROSIG S.A.S., que permita el cumplimiento de requisitos de la misma.
- Elaborar la estructura y diseño de la documentación necesaria y requerida por la ISO 9001:2015, acorde al diagnóstico inicial y los requerimientos de la norma asociados a los procesos misionales de SOLPROSIG S.A.S.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.

Tabla 2.

Descripción de las actividades a desarrollar en SOLPROSIG S.A.S

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para el cumplimiento de los Objetivos Específicos
<p>Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de SOLPROSIG S.A.S., bajo los lineamientos establecidos en la norma técnica ISO 9001:2015</p>	<p>Realizar un diagnóstico basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que permita la identificación de la situación actual de SOLPROSIG S.A.S frente al sistema de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección de información de la empresa • Aplicación de diagnóstico acorde a la estructura de alto nivel de la norma ISO 9001:2015. • Desglose de actividades acorde a la estructura de la norma. • Determinación de los procesos de la organización y del alcance del SGC acorde a la necesidad de la empresa.
	<p>Determinar los objetivos y política del sistema de gestión de calidad a través de la revisión de los elementos estratégicos y contexto de SOLPROSIG S.A.S., que permita el cumplimiento de requisitos de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realización del análisis de contexto y elementos estratégicos de la organización • Identificación de los riesgos y oportunidades del SGC. • Definición de la política de gestión de calidad • Definición de los objetivos del sistema de Calidad
	<p>Elaborar la estructura y diseño de la documentación necesaria y requerida por la ISO 9001:2015, acorde al diagnóstico inicial y los requerimientos de la norma asociados a los procesos misionales de SOLPROSIG S.A.S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades documentales de los procesos misionales acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 • Elaboración de los documentos requeridos por la ISO 9001:2015, de acuerdo al diagnóstico inicial y requisitos de la norma asociados a los procesos misionales

Fuente: Autor.

2. Enfoques referenciales

2.1. Enfoque conceptual

2.1.1. Sistema de gestión de calidad.

Un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de elementos que le permite a las organizaciones planear, ejecutar, monitorear y mejorar las actividades necesarias para el cumplimiento de su misión y objetivos mediante el establecimiento de políticas y procesos que permitan ofrecer productos y servicios que cumplan con los requisitos, así como proporcionar confianza a sus clientes y sostenibilidad a las organizaciones. (kawak, 2020) .

2.1.2. Enfoque basado en proceso.

El enfoque basado en proceso se fundamenta en el hecho de que un resultado se logre con más eficiencia si los recursos y las actividades afines se gestionan como proceso (ISO, 2015) y no como áreas, como se entendía en el enfoque tradicional o piramidal, en el cual los esfuerzos se centraban en las necesidades propias e individuales de la empresa o el área, lo que ocasionaba ineficacia, y el logro de objetivos particulares en muchos casos incoherentes y contradictorios con los objetivos globales de la compañía, a la realización de actividades duplicadas, no definidas o estandarizadas, las cuales en muchos casos no aportaba valor y generaban desmotivación en el personal debido a la separación entre “los que piensan y los que trabajan”, debido al estilo autoritario y no participativo (Collellca, 2020).

Según (González I. H., 2015) la adopción de la gestión de procesos permite a la organización delegar líderes de los procesos, examinar y comprender la incidencia de cada etapa o actividad relacionado con la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos; determinar ordenadamente las actividades para el logro de los objetivos definidos, expresar las obligaciones y responsabilidades para llevar la gestión de las actividades que sirven de base de cada proceso.

2.1.3. Ciclo PHVA.

Es una herramienta de la mejora continua, presentada por Deming; se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act). Es común usar esta metodología en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de tal manera que, al aplicarla en la política y objetivos de calidad, así como en la red de procesos, la probabilidad de éxito es mayor. Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa (Marín, 2019) .

La NTC 9001:2015 se describen a continuación:

- Planificar: se deben establecer los objetivos del sistema, así como sus procesos y los recursos necesarios para conseguir los resultados esperados relacionados a los objetivos de calidad y los requisitos del cliente, teniendo en cuenta las políticas de la organización y los riesgos y oportunidades que se puedan presentar.
- Hacer: implementación de lo planificado. Posibles controles y punto de control para hacer el seguimiento del desempeño y medirlo. Procesos posteriores por ejemplo clientes. Fuentes de entradas Receptores de las salidas Entradas Actividades Salidas Inicio Fin Materia, energía e información. Procesos precedentes, por ejemplo, clientes. Materia, energía e información.
- Verificar: se trata de realizar el seguimiento y la medición de los procesos, productos o servicios que resultan de las actividades de la etapa de planificación. Se debe realizar un informe con los resultados.

- Actuar: consiste en la toma de decisiones y acciones para mejorar el desempeño cuando se requiera.

2.1.4. Calidad.

La capacidad que tiene tu producto o servicio para satisfacer las expectativas que se había hecho tu cliente antes de haber trabajado con tu organización. Por lo tanto, la calidad está directamente relacionada y alineada con tu oferta, presupuesto, cotización, catálogo de productos, etc. y cómo eres capaz de cumplirlo. (Consultores, 2020).

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios de una organización. Está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes pertinentes. (ISO, 2015).

2.1.5. Política de Calidad.

Es una de las primeras acciones que se establecen cuando se inicia la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Es una de las actividades de la Alta Dirección y contiene orientaciones generales, intenciones y objetivos de la organización referente a la calidad. (Qualiex, 2018).

2.1.6. Análisis de contexto.

La ISO 9001: 2015 requiere que las Organizaciones determinen el contexto específico del negocio en el cual operan para aseguraren que el SGC es apropiado a ese contexto. Los factores externos que afectan una Organización pueden incluir, por ejemplo, el entorno cultural, social, político, legal, reglamentar, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo al nivel internacional, nacional, regional o local. Los factores internos pueden incluir la cultura

corporativa de la Organización, administración, estructura organizativa, funciones y responsabilidades, políticas, objetivos y recursos estratégicos, capital, tiempo, personas, procesos, sistemas tecnológicos, sistemas de información, flujos de información y procesos de toma de decisión, tanto formal como informal. (ISO, 2015).

2.1.7. Pensamiento basado en riesgo.

El riesgo es el efecto de la incertidumbre y constituye una desviación de un resultado esperado, esta incertidumbre puede traer efectos positivos o negativos (ISO, 2015). El concepto de pensamiento basado en riesgo ha estado de manera implícita en la norma, ahora en la nueva versión de la norma ISO 9001 se incluye en todo el sistema de gestión de una manera explícita (haciendo de la acción preventiva parte de la planificación estratégica), en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del sistema (Noguez, 2016).

Este pensamiento es fundamental para alcanzar un sistema de gestión de la calidad eficaz. La organización debe planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Hay que tener presente que no todos los procesos son igual de críticos para la gestión del riesgo, ni un mismo riesgo es igual de significativo para todas las organizaciones. (APCER, 2015).

El uso de la Norma ISO 31000 Gestión de Riesgos, “es una excelente herramienta de ayuda para las organizaciones en la aplicación de buenas prácticas para la gestión de riesgos”. Ramos y Sanmartín (2015).

2.1.8. Mejora continua.

La mejora continua es la parte fundamental de la gestión de la calidad, pero requiere compromiso, planificación, estructura, liderazgo, participación e implicación. (LQMS).

2.1.9. No conformidad.

Una no conformidad es la no satisfacción de un requisito. Las no conformidades pueden ser detectadas interna o externamente, tener origen en reclamaciones de clientes, identificadas en el control de las salidas no conformes de procesos, productos o servicios 8.6, en auditorías internas o externas.

Cuando ocurre una no conformidad, la ISO 9001: 2015 indica que el primer paso es reaccionar a esa no conformidad. Eso implica definir medidas para corregir y controlar, y para lidiar con las consecuencias, en la medida aplicable. Esta reacción es comúnmente llamada de corrección.

2.1.10. Acción Correctiva.

La acción correctiva es una acción dirigida para eliminar las causas de la no conformidad, para que esta no vuelva a ocurrir o no ocurra en otro punto del SGC. La Organización debe analizar las no conformidades y determinar si son necesarias acciones correctivas. Esta acción puede hacerse para una no conformidad o para un conjunto de no conformidades idénticas.

La evaluación para eliminar las causas implica la identificación de las causas de la no conformidad. Para eso, la no conformidad es analizada y revisada a fin de identificar cual es la causa que origina el no cumplimiento del requisito, siendo necesario recoger toda la información relevante para un buen análisis. (APCER, 2015).

2.1.11. Partes interesadas.

Según la NTC ISO 9001:2015 El concepto va más allá del enfoque únicamente hacia el cliente, es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan un riesgo significativo para la sostenibilidad de la

organización si sus necesidades y expectativas 23 no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para cumplir con aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

2.2 Enfoque legal

2.2.1 ISO 9000: 2015.

Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. (ICONTEC, 2015).

2.2.2 ISO 9001:2015

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización. Los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados. La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (ISO, 2015).

3 Resultados

3.1 Diagnóstico inicial acorde a la norma ISO 9001:2015

Para identificar el estado actual de la organización con relación al cumplimiento de los requisitos de la norma, se realizó la aplicación de un diagnóstico basado en la norma ISO

9001:2015, para la realización del mismo se requirió la participación de los líderes de los procesos. El documento aplicado consistió en una lista de chequeo descargada, la cual se encuentra basada en los numerales de la norma ISO 9001, desde requisito 4. Contexto de la Organización, hasta el numeral 10. Mejora.

La lista de chequeo fue dividida en las siguientes columnas:

- Requisito de la norma.
- No aplica: Cuando el requisito se encuentra excluido o no aplica a la actividad económica de la organización.
- Estado: El cual puede ser Completo, parcial o ninguno. Se coloca X, acorde al estado de cumplimiento del requisito.
- ¿Qué tiene?
- ¿Qué falta?

Teniendo en cuenta que la lista utilizada se encuentra en Excel, se dividió en libros con cada uno de los numerales de la norma, para al final generar el resumen de cumplimiento total de la empresa con relación a la norma.

De la aplicación del diagnóstico de la ISO 9001:2015 en SOLPROSIG S.A.S, se obtuvo el siguiente resultado.

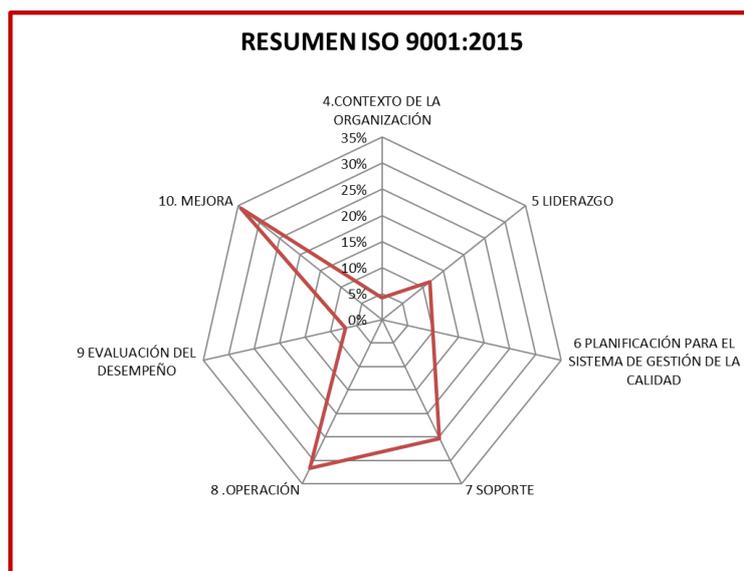


Figura 2. Resumen diagnóstico ISO 9001:2015

Fuente: Autor

Tabla 3.

Resultado global diagnóstico ISO 9001:2015

NUMERAL	CUMPLIMIENTO
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4%
5 LIDERAZGO	12%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	10%
7 SOPORTE	25%
8 OPERACIÓN	32%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	7%
10 MEJORA	34%
RESULTADO GLOBAL	18%

Fuente: Autor

La anterior tabla presenta un resumen del resultado global de la organización con relación al sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Siendo este cumplimiento en la actualidad de un 18%.

Se evidencia que el numeral 8. Operación en la actualidad es el más avanzado, esto teniendo en cuenta que por la naturaleza del negocio se evidencia controles asociados al desarrollo y seguimiento de los servicios suministrados, así como la trazabilidad de los mismos. Además de la implementación de mejoras dentro de sus procesos operativos para aumentar la satisfacción del cliente y mejora continua de los servicios prestados, evidenciando estos en la adopción de estrategias tecnologías y herramientas digitales que garanticen el seguimiento y evaluación de los trabajos realizados.

Por otro lado, los numerales 4. Contexto de la organización y 9. Evaluación de desempeño, son en la actualidad los de menor cumplimiento, esto debido a que, aunque una de las metas corporativas es la certificación en ISO 9001:2015, no se ha hecho en la actualidad identificación de las cuestiones externas e internas de la organización, y los riesgos y oportunidades asociados a la misma, así como en la actualidad no se ha definido las necesidades de seguimiento y medición respecto al SGC.

Cabe anotar, que como se manifestó anteriormente la organización tiene proyectado iniciar su proceso de implementación y posterior certificación en la norma ISO 9001:2015 y aunque se evidencia un compromiso desde la gerencia de SOLPROSIG S.A.S, en la actualidad se han presentado obstáculos como el inicio de sus operaciones en Febrero 2020, la crisis generada por la pandemia y la limitación de personal, las cual analizaremos en la identificación de riesgos y oportunidad y el contexto de la organización; hacen que la implementación de la norma sea más demorada.

3.2 Desglose de actividades acorde al Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

De acuerdo al diagnóstico anterior, se ha propuesto a la empresa las siguientes actividades a desarrollar las cuales involucran todos los requisitos aplicables acorde a los procesos y numerales de la norma:

Tabla 4.

Desglose de actividades acorde al diagnóstico ISO 9001:2015

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - COMERCIAL	Actividades
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto.	Definición de la metodología para la identificación y seguimiento a la información del contexto externo e interno de la organización. Determinación de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la empresa y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad.
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Identificación de requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas.
4.3	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Definir y documentar el alcance del SGC Verificar alcance y exclusiones del SGC.
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Estructurar Mapa de procesos y caracterizaciones de proceso. Identificar los numerales aplicables de la norma a cada uno de los procesos. Establecer objetivos de proceso. Revisión de caracterizaciones que se realicen.
5	LIDERAZGO	Actividades
5.1	Liderazgo y compromiso	Definir y documentar la metodología para la rendición de cuentas de la alta dirección en el manual del SG o en el procedimiento para liderazgo y compromiso (revisar perfil del cargo gerencial). Definir como la alta dirección se asegura que la política y objetivos del SG sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica. (matriz alineación de objetivos y metas estratégicos con política y objetivos). Definir mecanismo para que la alta dirección se asegure de integrar los requisitos de SGI con los procesos de negocio de la organización. Incluir en la matriz de comunicación: * Los canales a través de los cuales la alta dirección promueve el enfoque a procesos y basado en riesgos.

	<p>* Como comunica la importancia de una gestión del sistema eficaz y conforme con los requisitos del SGI.</p> <p>Definir como la alta dirección realizará seguimiento a los objetivos para asegurar que se logren los resultados previstos. Adecuar las actas de reunión gerenciales con el propósito de evidenciar que la alta dirección:</p> <p>* Dirige y apoya a las personas para contribuir con la eficacia.</p> <p>* Promueve la mejora</p> <p>* Apoyar a otros roles de la dirección mostrar su liderazgo (adecuar perfiles de cargos gerenciales)</p>
--	---

Tabla 4. (Continuación)

5.1.2	Enfoque al cliente	<p>Definir dentro del manual de gestión como la alta dirección se asegura:</p> <p>* Que se determinan, comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>* Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. (Definir la metodología para la identificación de riesgos asociados a los procesos).</p>
5.2	Política de la calidad	<p>Definir y documentar la política de Gestión de la Calidad (puede ser en el manual del SG). Asegurar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 - relacionadas con la Política.</p> <p>Definir mecanismos de participación de los trabajadores para el desarrollo y revisión de la política. Implementar y dejar evidencia (Registros).</p> <p>Definir mecanismos de comunicación (Incluir dentro de la matriz de comunicaciones: Quien la va a comunicar, como, cuando, a quienes se va comunicar “incluir partes interesadas”). Comunicar y dejar evidencia (Registros). Definir los criterios que la empresa tendrá en cuenta para asegurarse que la política es entendida y aplicada por todo el personal (podría ser a través de evaluaciones, inducción, evaluación de desempeño etc.)</p> <p>Definir los medios de publicación (tablero informativo, página Web, cartas a las partes interesadas, cuadros en la oficina, etc.) de la política. Definir mecanismos para el acceso de todas las partes interesadas. Evidenciar mecanismos de acceso implementados.</p> <p>Definir los mecanismos de evaluación de la política del SGC y aplicarlos</p>
5.3	Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización	<p>Elaborar o actualizar el organigrama de la empresa</p> <p>Establecer el manual de funciones y especificaciones del cargo, según aplique</p>
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	ACTIVIDADES
8.2.1		

Comunicación con el Cliente	<p>Revisar la metodología establecida por la empresa para la comunicación con los clientes.</p> <p>Establecer la información documentada para proporcionar la información relativa a los productos y servicios; Establecer la metodología para tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; Definir la metodología a utilizar para obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; Establecer las directrices para la manipulación y control la propiedad del cliente; Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, este deberá estar alineado al requisito 7.4.</p>
------------------------------------	--

Tabla 4. (Continuación)

8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	<p>Determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización asegurarse de que:</p> <p>a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:</p> <p>*cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;</p> <p>*aquellos considerados necesarios por la organización;</p> <p>b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.</p>
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	<p>Establecer la metodología por la cual la empresa pueda asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. Describir como la organización realizará la revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, Incluir en la metodología o documentos Soportes</p> <p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable: a) sobre los resultados de la revisión; b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.</p>
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	<p>La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.</p>
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	<p>Establecer y determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:</p> <p>a) los requisitos legales y reglamentarios;</p> <p>b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;</p> <p>c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;</p> <p>d) los requisitos del cliente;</p> <p>e) la retroalimentación del cliente.</p>

GESTIÓN DE MEJORAMIENTO		ACTIVIDADES
6	PLANIFICACIÓN	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>Establecer la metodología para abordar riesgos y oportunidades (considerar el contexto de la organización, las partes interesadas y el alcance del SG).</p> <p>Elaborar Matriz para abordar riesgos y oportunidades que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Acciones para abordar riesgos y oportunidades. * Alineación de las acciones (Integrar e implementaren) en los procesos. * Evaluación de la eficacia de estas acciones. * Asegurar que las acciones tomadas sean proporcionales al impacto en la conformidad de los productos y servicios. * Considerar opciones tecnológicas, requisitos financieros, operacionales y de negocio.
6.2	Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos	<p>Revisar y adecuar los objetivos del SG de acuerdo con los requisitos de las normas y considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Contexto de la organización y requisitos de partes interesadas * Requisitos legales y otros requisitos * Riesgos y oportunidades <p>Adecuación de matriz de despliegue estratégico (Relación de directrices de política, objetivos, programas de gestión, objetivos de proceso). Incluir (que se va a hacer, que recursos se requerirán, quién será el responsable, cuando se finalizará, como se evaluarán los resultados).</p> <p>Realizar plantilla para el reporte y análisis de los indicadores.</p> <p>Definir donde quedaran documentados los objetivos del SG (manual de gestión).</p>
6.3	Planificación de los Cambios	<p>Revisar y ampliar metodología (procedimiento) para la gestión del cambio (identificación de peligros y riesgos y de aspectos e impactos asociados con cambios en la organización, el Sistema de Gestión o sus actividades, antes de introducir tales cambios).</p> <p>Documentar gestión del cambio por nuevos requisitos legales.</p> <p>Asegurar que cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática.</p>
7.5	Información Documentada	<p>Revisar y actualizar el procedimiento para el control de documentos (identificación y descripción, el formato, la revisión y aprobación. Disponible, idónea para su uso, protegida.</p> <p>Revisar y actualizar el procedimiento de control de registros (distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación de la legibilidad, control de cambios, conservación y disposición.</p> <p>revisar y adecuar el procedimiento para la documentación de origen externo.</p>
7	APOYO CONTABILIDAD	ACTIVIDADES

Tabla 4. (Continuación)

7.1	Recursos	<p>Establecer los mecanismos para la determinación de recursos (personas, equipos, conocimientos de la organización, ambiente de trabajo etc.).</p> <p>Definir los procedimientos del proceso contable para asegurar el flujo correspondiente para la operatividad.</p> <p>Definir los registros del proceso para evidenciar el cumplimiento con base a los requerimientos y proyección de la alta dirección.</p>
7	APOYO	ACTIVIDADES
	GESTIÓN HUMANA	
7.1.2	Personas	<p>Definir la metodología utilizada por la organización para asegurar que se determinan y proporcionan las personas necesarias para la implementación eficaz del SG y la periodicidad de la misma.</p>
7.1.6	Gestión del Conocimiento	<p>Incluir en el manual de calidad las metodologías establecidas</p> <p>Definir la metodología utilizada por la organización para asegurar que los conocimientos adquiridos por la organización se mantengan disponibles y alcance del personal cuando lo requiera</p> <p>Incluir en el manual de calidad las metodologías establecidas.</p>

Tabla 4. (Continuación)

7.2	Competencia	<p>Revisar y Actualizar todos los procedimientos (talento humano) existentes e incluir responsabilidades de calidad aplicables al personal.</p> <p>Socializar los cambios generados a los procedimientos.</p> <p>Documentar las inducciones y evaluación de las misma</p> <p>Identificar necesidades de formación(incluyendo las generadas por requisitos de clientes, legales, propios, legales etc.).</p> <p>Estructurar plan de formación.</p> <p>Revisar y/o definir metodología para la evaluación de la eficacia de las formaciones y determinación de la cobertura.</p> <p>Evidenciar medición de la eficacia de las formaciones realizadas.</p> <p>Ejemplo: Evaluaciones escritas, verificaciones de campo, observación y cambio del comportamiento, encuestas, sondeos, etc.</p> <p>Definir la metodología para la evaluación de desempeño del personal.</p> <p>Realizar medición ya análisis de la evaluación, socializar los resultados con el personal.</p>
7.3	Toma de conciencia	<p>Revisar la metodología para la toma de conciencia y ajustar en caso de ser necesario de acuerdo a los requerimientos de los requisitos de norma y establecer los registros que evidencie ésta actividad dentro de la empresa.</p> <p>Revisar la metodología para la toma de conciencia y evidenciar su cumplimiento.</p>
7.4	Comunicación	<p>Estructurar procedimiento de comunicación interna y externa (contratistas, visitantes, ARL, entidades de apoyo, etc.).</p> <p>Determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión (incluir cambios en el SG).</p> <p>Revisar y adecuar los mecanismos de Comunicación (Incluir en matriz de comunicaciones) de las funciones, las responsabilidades, la rendición de cuentas y autoridad. Incluir la comunicación de estos</p>

MANTENIMIENTO		ACTIVIDADES
		aspectos en la inducción. Dejar evidencia (Registros) de la comunicación de las mismas.
7.1.3	Infraestructura	Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios Elaborar procedimiento para el proceso de mantenimiento Realizar inventario de equipos Elaborar el programa o plan de mantenimiento preventivo Establecer los registros que soporten las actividades de mantenimiento (hoja de vida de equipos, descripción de los mantenimientos, recibido a satisfacción de los mantenimientos.
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, considerar el ambiente psicosocial. Se puede definir en el procedimiento de infraestructura o en el manual del SG además de las necesidades de control que ameriten sus actividades misionales.

Tabla 4. (Continuación)

7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	<p>Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Se puede definir cronograma para identificar los equipos de medición utilizados y el cronograma de las calibraciones requeridas.</p> <p>Definir como la organización proporciona confianza en la validez de los resultados de la medición. Establecer procedimiento donde se detalle el paso a paso para garantizar la validez de las mediciones considerar los siguientes aspectos:</p> <p>calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;</p> <p>b) identificarse para determinar su estado;</p> <p>c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.</p>
-------	------------------------------------	---

8.1	Planificación y Control Operacional	<p>Establecer la metodología para planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.</p> <p>establecer la metodología para la determinación de los requisitos para los productos y servicios; establecer la metodología para el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios; Establecer la metodología para la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios; Establecer la metodología para la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; Determinar, mantener y conservar la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.</p> <p>Establecer la metodología para el control de los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.</p> <p>Revisar y/o adecuar los planes de calidad alineándolo con las acciones establecidas para abordar riesgos y oportunidades</p>
-----	--	--

Tabla 4. (Continuación)

8.4.1	Evaluación, selección, evaluación del desempeño y reevaluación de proveedores	<p>Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados</p> <p>Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p>
8.4.2	Tipo y alcance del control	<p>Definir el tipo y grado de control a ejercer sobre los proveedores externos considerando el impacto del producto o servicio suministrado sobre el servicio prestado.</p> <p>Comunicar a los proveedores estos requisitos Verificar la eficacia del cumplimiento de estos requisitos. Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.</p>
8.4.3	Información para los proveedores externos	<p>Establecer la metodología para la comunicación a los proveedores externos</p>

8.5.1	Control de la producción y de la previsión del servicio	Establecer la metodología para implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	Establecer la metodología para la utilización de los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Establecer la metodología y los registros pertinentes para que la organización garantice el cuidado de la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.
8.5.4	Preservación	Establecer más medidas de actuación cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.
8.5.6	Control de los cambios	Establecer la metodología y registros pertinentes para que la organización demuestre como preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Establecer la metodología para revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Definir la conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

Tabla 4. (Continuación)

8.6	Liberación	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. . La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.
8.7	Salidas no conformes	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.
9	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	ACTIVIDADES

9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>Determinar:</p> <p>a) qué necesita seguimiento y medición;</p> <p>b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;</p> <p>c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;</p> <p>d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.</p> <p>Establecer la metodología para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Establecer la metodología para conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados de evaluación.</p>
9.1.2	Satisfacción del cliente	<p>Establecer la metodología para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Definir los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. Implementar la metodología de evaluación de la percepción del cliente.</p> <p>Realizar análisis de la evaluación y establecer las acciones pertinentes.</p>
9.1.3	Análisis y Evaluación	<p>Establecer los indicadores de los procesos y analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p>
9.2	Auditoria Interna	<p>Establecer la metodología para llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Establecer la metodología para la planificación de las auditorías planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;</p>

Tabla 4. (Continuación)

9.3	Revisión por la dirección	<p>Establecer la metodología y periodicidad para la elaboración y presentación del informe de revisión por la dirección</p> <p>Considerar las entradas y salidas establecidas en el requisito de la norma ISO 9001.</p> <p>Socializar con todo el personal las decisiones resultantes del informe de revisión por la dirección</p>
10	MEJORA	ACTIVIDADES
10.1	Generalidades	<p>La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.</p>
10.2	No conformidades y acción correctiva	<p>Establecer el procedimiento para el tratamiento de No Conformidades</p>

Formar a los líderes de la empresa en el levantamiento de Acciones correctivas como resultado de Nc de auditoria interna
--

Fuente: Autor.

3.3 Determinación de los procesos

SOLPROSIG S.A.S, ha determinado los procesos y sus responsables de la Siguiete manera:

3.3.1. Procesos Estratégicos.

Son los que suministran las directrices y controles de los demás procesos, y a través de los cuales se logra el mantenimiento y mejoramiento de los servicios, procesos, y del SGC. (Isotools, s.f.)

PROCESO	RESPONSABLE
Gestión Gerencia y Administrativa Gestión Comercial	Gerencia General Gerencia Comercial
Sistemas Integrados de Gestión	Gerencia operativa

3.3.2. Procesos de Apoyo.

Administran y suministran los recursos para apoyar los procesos misionales.(Publica, s.f.)

PROCESO	RESPONSABLE
Gestión Humana	Gerencia Administrativa
Gestión Logística (Proveedores e infraestructura)	Gerencia Administrativa

3.3.3. Procesos Misionales.

Son aquellos procesos necesarios para la realización del servicio y que le agregan valor al mismo. (Calidad-Gestión, s.f.)

PROCESO	RESPONSABLE
Prestación del Servicio (Asesoría/ Consultoría, capacitaciones y auditoría)	Gerencia Operativa

De acuerdo a la identificación anterior, se propone el siguiente mapa de procesos el cual identifica los procesos que componen el Sistema de Gestión de calidad. Su interacción se representa en cuadros que muestran el flujo de información entre los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo partiendo de las necesidades y requisitos base del cliente, contexto de la organización y partes interesadas.



Figura 3. Mapa de procesos SOLPROSIG S.A.S
Fuente: Autor

3.4 Determinación del alcance del SGC

SOLPROSIG S.A.S. considera las cuestiones externas e internas y de sus partes interesadas, en la planificación de su Sistema de Gestión de Calidad. Las actividades de la

organización detalladas a continuación se engloban en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, dentro de los límites físicos ubicados en la ciudad de Cartagena, en el barrio Alameda la Victoria mz E lote 8, donde funcionan las oficinas administrativas e instalaciones o lugares de intervención definidas por los clientes dentro y fuera de la ciudad de Cartagena. Las actividades desarrolladas incluidas dentro de su alcance son:

Prestación de servicios de asesorías, auditoría y capacitación que permitan el mejoramiento continuo de la gestión estratégica, gestión del desempeño de proveedores, gestión de riesgo y desastres, formulación de proyectos de alto impacto organizacional, innovación en el diseño, implementación, interventorías y auditoría de los sistemas de gestión (seguridad y salud en el trabajo, calidad, seguridad física y control, Operador Económico Autorizado, BPM y otros requisitos aplicables a los diferentes sectores económicos). A través de la aplicación de metodologías ágiles y normas técnicas en indistinto sector económico.

3.5 Análisis de contexto de la organización

Para determinar las cuestiones externas e internas pertinentes al propósito de la organización podemos hacer uso de innumerables herramientas que permiten un análisis del macro y micro entorno de las empresas tales como PESTAL, cinco fuerzas de Porter, análisis DOFA, lluvias de ideas entre otras. En SOLPROSIG S.A.S, se determinó hacer el análisis a través de la herramienta DOFA la cual permite identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y amenazas a las que se expone la organización, este ejercicio es evidenciado en la tabla 1. Del ítem 1.2 del presente documento y explicado a continuación:

- **Debilidades:** El desconocimiento sobre cómo financiar proyectos, la falta de inversión e infraestructura propia, el no contar con una estructura organizacional clara y la capacidad operativa limitada son algunas de las debilidades que posee la organización, así como la falta de estandarización de los procesos y la limitada capacidad económica son

deficiencias importantes que pueden afectar el logro de los objetivos del sistema de gestión de calidad y de la razón de ser de SOLPROSIG S.A.S. Estas debilidades requieren una debida atención y el desarrollo de planes de acción y mejoramiento que permitan la no materialización de riesgos que puedan afectar el negocio.

- **Oportunidades:** El impacto generado por la pandemia por COVID 19 y el aumento de competidores en el sector, SOLPROSIG S.A.S, ha identificado oportunidades bien aprovechadas pueden impactar de forma positiva y favorecer al crecimiento corporativo y aumento de participación en el mercado. Las posibilidades de acceder a recursos del estado para fortalecimiento de las PYMES, la visión hacia otros sistemas de gestión, las nuevas alianzas, la posibilidad de ingresar al sector público, la gestión de proyectos y las alternativas para innovar el servicio, son algunas de las oportunidades identificadas por para la organización.

- **Fortalezas:** Como fortalezas de la organización podemos destacar: la Multidisciplinaria de los líderes y socios de la empresa, la experiencia de los socios y reconocimiento en el mercado, el contar con un equipo de trabajo competente, las buenas relaciones y contactos, el uso de redes sociales para la promoción del servicio, contar con Expertos técnicos en cada uno de sus servicios y el uso de herramientas digitales como valor agregado al cliente son algunas.

- **Amenazas:** Las afectaciones de los sectores socio-económicos y salud generada por la pandemia por COVID 19, la competencia desleal, bajos precios y profesionales independientes ofreciendo los mismos servicios a bajo costo, son algunas condiciones que amenazan la continuidad del negocio.

Teniendo en cuenta el análisis de contexto tanto interno como externo se propusieron algunas estrategias teniendo en cuenta:

De acuerdo a la relación fortaleza- amenazas se propusieron establecer estrategias de tipo comercial que permitan ofertar servicios acordes a las necesidades de los sectores económicos, así como realizar análisis de los posibles servicios que pueden ser ofertados en la nueva realizada generada por la pandemia por Covid 19. De igual forma se sugirió fortalecer las competencias de persona en miras de generar un diferenciador frente a la competencia.

Con respecto a las debilidades y amenazas, se sugiere fortalecer la relación y vínculo con las partes interesadas, así como estandarizar los procesos de la organización y motivar al personal consultor al estudio de otras lenguas, teniendo en cuenta que muchas normas técnicas especializadas se encuentran en otros idiomas.

Para gestionar las fortalezas y oportunidades se recomendó adoptar estrategias que permitan la incorporación de nuevas tecnologías para la ejecución y control de los procesos operativos (prestación de servicios) tanto en el sector público o privado, así como hacer un análisis de los posibles aliados permitiendo de esta forma potencializar los servicios y aprovechar programas y alternativas de fortalecimiento nacional. De igual forma se sugiere formar al personal consultor en otras normas asociadas a los sistemas de gestión y metodologías ágiles, aportando valor a los servicios.

Por último, se establecieron estrategias para potencializar estrategias en oportunidades, estas se enfocaron en motivar a la empresa en hacer gestión para convertirse en extensionista de la cámara de comercio, así como a gestionar recursos económicos de entidades bancarias que les permita tener capacidad económica para soportar los proyecto y a gestionar oportunidades financieras ofertadas por las entidades gubernamentales como Bancoldex, Impulsa, Colombia productiva, etc.

3.6 Identificación y análisis de los riesgos y oportunidades del SGC

Se identificaron los siguientes riesgos asociados al Sistema de Gestión de calidad. Para el ejercicio se tuvo en cuenta lo identificado en el DOFA de la organización y se involucraron a los líderes de los procesos. Se realizó una matriz para la identificación y análisis de riesgos en la cual se establecen las debilidades y amenazas, así como las posibles causas y consecuencias en caso de materializarse y acorde a la ISO 31000 de 2019, se realiza una evaluación de los mismo, en la cual se califica el riesgo acorde a su probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto que puede generar en caso de materializarse. Una vez analizados el riesgo se propusieron acciones de control y un plan de acción al cual la empresa deberá hacer seguimiento de forma periódica.

Tabla 5.

Identificación y análisis de los riesgos

TIPO	FACTOR DEL RIESGO	(Amenaza/debilidad)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CALIFICACIÓN		PRIORIZACIÓN	ACCIONES DE CONTROL	PLAN DE ACCIONES		
						PROB	IMP.			DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
EXTERNO	POLÍTICO	Cambios en la normatividad Legal con afectación tributaria	La normatividad tributaria en Colombia es cambiante y se ve afectada aún más por el escenario de pandemia vivido actualmente.	Fallas en la gobernabilidad del país	* Detrimiento de los excedentes. * Perdidas económicas. * Menores servicios a los clientes	1	5	Riesgo Alto	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	1. Hacer seguimiento a los requisitos aplicables. 2. Analizar los cambios normativos que afecten a la empresa. 3. Realizar entrenamiento de los requisitos legales cuando se presenten.	Gerencia comercial / Gerencia operativa	jun-21
		Poca capacidad adquisitiva del mercado por las afectaciones de la pandemia	Las empresas de la ciudad no cuentan con recursos para adquirir servicios de asesoría.	Afectaciones que tuvo la pandemia sobre los diferentes sectores económicos	*Limitación del mercado *Disminución de los ingresos	1	5	Riesgo Alto	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	1. Diseñar paquetes de servicios donde varias empresas de un mismo sector puedan compartir la asesoría. 2. Realizar seguimiento a los proyectos realizados por cámara de comercio y demás entidades para el fortalecimiento del sector económico. 3. Lograr ser	Gerencia comercial / Gerencia operativa	30/01/2019

proveedores de las ARL

Tabla 5. (Continuación)

EXTERNO	ECONÓMICO	Profesionales independientes ofreciendo el mismo servicio a menores precios	Recién egresados, técnicos o tecnólogos ofrecen los servicios a un menor precio	Los recién egresados o técnicos tecnológicos no conocen el mercado y ofrecen un precio mucho menor, no valorando adecuadamente el conocimiento aplicado en la prestación del servicio	* Afectación en los precios del mercado	3	3	Riesgo Alto	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	1. Realizar labores de mercadeo de mayor impacto 2. Realizar alianzas con entidades que permitan reducir el precio de los servicios ofrecidos. 3. Contratar recién egresados, técnicos o tecnólogos que permita cumplir con los objetivos de la empresa a menores costos.	Gerencia Comercial	jun-21

Fuente: Autor

Tabla 6.

Identificación de oportunidades

FACTOR DE LA OPORTUNIDAD ECONÓMICO	TIPO		OPORTUNIDAD	JUSTIFICACIÓN	PLAN DE ACCIONES DESCRIPCIÓN
	TIPO	PRIO			
	EXT	ALTA	Alianzas Comerciales	Alianzas comerciales con empresas o entidades que generen valor a la empresa Nuevos convenios con proveedores para el asociado y su familia	Realizar alianza con cámara de comercio, ACOPI, y demás entidades que permitan subsidiar los servicios ofrecidos por la empresa a los clientes
TECNOLOGÍA	EXT	MEDIO	Marketing digital	Mejora la comunicación, consecución de información oportuna, agilidad en el desarrollo de las actividades y promoción masiva	Realizar un plan de marketing digital y ejecutarlo
SERVICIO A CLIENTE	EXT	MEDIO	Recursos nacionales para mipymes	Permite utilizar recursos nacionales de la reactivación económica para el beneficio de las empresas y de SOLPROSIG	Realizar seguimiento a las convocatorias realizadas desde el gobierno nacional tanto para el ofrecimiento de los servicios de SOLPROSIG como para la adquisición de recursos
SERVICIO A CLIENTE	EXT	ALTA	Poca oferta de asesorías en otros sistemas de gestión especializados	Entrar a mercados en los que la mayoría de empresas del sector no han incursionado	Capacitar al personal en normas especializadas de diferentes sectores a fin de brindar asesoría en la implementación de las mismas. Contratar personal especializado y con experiencia en los sectores a incursionar
PRESTACIÓN DE SERVICIO	EXT	BAJA	Ofrecer servicios al sector público	El sector social ofrece una variedad de perspectivas en cuanto a necesidades que se requiere subsanar y que son menester de los diferentes gobiernos atender. En ese sentido SOLPROSIG puede ser un aliado que ayude a las administraciones a ofrecer soluciones a las diferentes necesidades	Formular y presentar proyectos a las alcaldías correspondientes a las necesidades presentadas y a los planes de desarrollo.

Fuente: Autor.

3.7 Política del SGC

Se propuso a la organización la siguiente política para el sistema de gestión de Calidad. Por decisión gerencial esta se integró con las políticas existentes asociadas a otros sistemas de gestión. La política fue revisada y aprobada por la Gerencia de SOLPROSIG S.A.S.



Figura 4. Política de calidad integrada con otros sistemas de gestión.

Fuente: Autor

3.8 Objetivos de sistema de gestión de calidad

Se definieron los siguientes objetivos para el sistema de gestión de calidad de SOLPROSIG S.A.S:

- Aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes, mediante el cumplimiento de necesidades y expectativas, los requisitos legales, la gestión de

riesgos y oportunidades y la asignación de recursos que garanticen la mejora continua del SGC.

- Cumplir a cabalidad con la normatividad legal vigente y lo demás suscritos con nuestras partes interesadas con la implementación de planes de acción.
- Mantener competente al personal colaborador de la empresa mediante la implementación de programas de capacitación, motivación, seguimiento y evaluación de las actividades desarrolladas.
- Identificarlos peligros y establecer control de los riesgos para prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales mediante la implementación de programas de vigilancia epidemiológica y el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Mitigar los impactos ambientales que se generan por las actividades que desarrolla nuestra empresa, mediante el uso racional de los recursos naturales y el control de los aspectos ambientales significativos.
- Mantener la infraestructura en óptimas condiciones para la prestación del servicio mediante el cumplimiento de los mantenimientos.
- Disponer los recursos humanos, físicos y locativos necesarios

3.9 Identificación de las necesidades documentales acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Una vez realizado el diagnóstico inicial en conjunto con las otras dependencias de la organización se procedió hacer una actualización de la documentación. Para esto se identificaron las siguientes necesidades documentales:

3.9.1 Manuales.

La organización en la actualidad se encuentra desarrollando un manual integrado de gestión el cual plasmará el cómo la organización da cumplimiento no solo a los requisitos de calidad contemplados en la norma ISO 9001:2015 y de SST.

3.9.2 Procedimientos.

La organización definió establecer procedimientos por cada uno de los procesos y actividades que desarrolla la organización, en la actualidad se cuenta con los siguientes:

- Procedimientos revisados por el aprendiz.
- Procedimiento de dirección estratégico.
- Procedimiento de gestión comercial.
- Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.
- Procedimiento para la mejora continua de sus sistemas de gestión.
- Procedimientos realizados por el aprendiz.
- Procedimiento de gestión del cambio.
- Procedimiento de salidas no conforme.
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos.
- Procedimiento para la realización de auditorías Internas.
- Procedimiento para la prestación de servicios de asesoría, consultoría, auditoría y capacitación.
- Procedimiento para la selección y contratación de personal propio y por prestación de servicios.
- Procedimientos pendientes por realizar.

- Procedimiento de Gestión logística.
- Procedimiento de control de proyectos externos.
- Procedimiento para la Gestión del conocimiento.

3.9.3 Formatos.

Con relación a los formatos en la organización se estandarizaron los formatos asociados a los procesos, con relación al proceso misional se elaboraron los siguientes formatos:

- Acta de inicio de proyecto.
- Formato Plan de Trabajo.
- Formato Acta de servicio.
- Formato Acta de entrega final de proyecto.
- Formato de asistencia.
- Formato Plan de auditoria.
- Formato informe de auditoría.
- Formato Informe de avance.
- Formato Evaluación del auditor.

3.9.4 Instructivo.

En la actualidad lo organización se encuentra trabajando en un instructivo para la identificación y análisis de riesgos y oportunidad, y para la identificación de requisitos legales

3.9.5 Matrices.

Se elaboraron las siguientes matrices:

- Matriz de riesgos y oportunidades

- Matriz de Contexto
- Matriz de partes interesadas

3.9.6 Caracterizaciones de procesos.

Se brindó acompañamiento en la elaboración de la caracterización del proceso misional, además se brindó acompañamiento y se entregaron los formatos para que los líderes de procesos diligenciasen sus respectivas caracterizaciones.

3.9.7 Indicadores de Gestión.

Se realizó una matriz de indicadores de gestión alineada a la política del sistema de gestión y a los objetivos de las mismas. En esta matriz se podrá apreciar la meta, frecuencia de medición, responsable, acciones abordadas, etc. Ver nexos.

4. Diagnostico Final

Los aportes principales realizados por el pasante partieron de un análisis inicial del cumplimiento de los requisitos de ISO 9001:2015, el cual nos permitió identificar el estado en el que se encontraba la organización con relación a la norma y establecer un plan de actividades acorde a las necesidades de la empresa y sus procesos, suministrando a la organización un plan de trabajo ordenado, el cual permitirá la implantación de la norma en las actividades de la empresa.

A través de un DOFA, se realizó el análisis de contexto de la organización identificando las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que pueden afectar a la empresa, permitiendo con esto establecer estrategias. De igual forma se identificaron algunas estrategias las cuales pueden ser tenidas en cuenta por la organización para convertir las debilidades en fortalezas y controlar las amenazas. Una vez realizado el análisis DOFA, se procedió hacer una identificación de los riesgos y oportunidades asociados a la organización, estableciendo acorde a una evaluación de la probabilidad y el impacto estrategias tendientes a que SOLPROSIG S.A.S, pueda gestionarlas.

Con relación al trabajo desarrollado se logró documentar y organización los puntos asociados al requisito 4 y 5 del sistema de gestión de gestión de calidad. De igual forma se documentó la totalidad del proceso misional iniciando con la caracterización del proceso hasta el desarrollo de los procedimientos y formatos pertinente para tener un control y estandarización del proceso. No sin antes realizan un diagnóstico del estado documental de la organización, estableciendo una identificación de acuerdo a las necesidades del sistema de gestión de calidad.

5. Conclusiones

De la aplicación del diagnóstico inicial, podemos concluir que la organización cumple con un 18% de los requisitos relacionados con la norma ISO 9001:2015. Siendo los requisitos 4 contexto de la organización y 9 evaluación de desempeño, los de menor cumplimiento. Así mismo se ha establecido una serie de actividades, que, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, apuntan a llevar a la organización al cumplimiento de cada requisito de acuerdo a lo establecido en la norma anteriormente relacionada.

Partiendo del diagnóstico y de la naturaleza de la empresa, se identificaron los procesos que intervienen en la operación de SOLPROSIG S.A.S, estableciendo así en el mapa de procesos la interrelación necesaria entre cada uno de ellos para la prestación del servicio y la satisfacción de las partes interesadas. Esto permitió a su vez la determinación del alcance de las actividades de la organización la cual está enfocada a la prestación de servicios de asesorías, auditoría y capacitación a través de la aplicación de metodologías ágiles y normas técnicas en indistinto sector económico.

Para atender al requisito 4 de la norma: Contexto de la organización, se utilizó la herramienta de gestión DOFA, la cual permite identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y amenazas a las que se expone la organización, de acuerdo a un contexto externo con variables económicas, políticas, legales, económicas, sociales, ambientales, entre otras. También se tuvo en cuenta el contexto interno con variables como talento humano, infraestructura, tecnologías, mediciones, métodos y materia prima. Lo anterior permitió identificar los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta SOLPROSIG S.A.S y las estrategias para minimizar o maximizar el impacto de estas sobre la organización.

La anterior plataforma estratégica, abrió paso para el diseño de la política y objetivos de calidad, los cuales son los compromisos que establecen la organización para la mejora continua

y la continuidad en el negocio. Y hacer revisión de las necesidades documentales de la organización permitiendo identificar que está en la actualizada presenta un avance documental del 78% con relación a los requisitos exigidos en la NTC ISO 9001: 2015.

Durante el ejercicio de pasantía se logró apreciar el alto compromiso de la organización con la tenencia y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, además de comprender que para ser diferentes a sus competencias deberán garantizar una coherencia entre sus principios organizacionales y lo que hacen. Finalmente podemos concluir, que el sistema de gestión de calidad aplicado a una empresa de consultorías y asesorías como lo es SOLPROSIG S.A.S., es de gran importancia, teniendo en cuenta que si no se aplica lo que se predica se puede poner en juicio la credibilidad y profesionalismo de la organización. Así como también, puede abrir puerta para tener una gestión interna de proyectos descontrolada y sin un norte.

6. Recomendaciones

1. Se recomienda a la organización establecer un plan de capacitación y formación que permita fortalecer y crear las competencias necesarias que garanticen la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
2. Se recomienda establecer dentro del marco estratégico de la organización, fechas y tiempos propuestos para alcanzar la certificación en ISO 9001:2015.
3. Incorporar nuevas tecnologías para el control de los procesos operativos.
4. Realizar unos análisis de los posibles aliados estratégicos que permitan potencializar los servicios.
5. Realizar alianza con cámara de comercio, ACOPI, y demás entidades que permitan subsidiar los servicios ofrecidos por la empresa a los clientes
6. Realizar un plan de marketing digital y ejecutarlo.
7. Realizar seguimiento a las convocatorias realizadas desde el gobierno nacional tanto para el ofrecimiento de los servicios de SOLPROSIG como para la adquisición de recursos.
8. Capacitar al personal en normas especializadas de diferentes sectores y metodologías ágiles a fin de diversificar los servicios.
9. Contratar personal especializado y con experiencia en los sectores a incursionar.
10. Realizar un análisis de servicios potenciales a ofrecer el sector público.
11. Aprovechar los programas de fortalecimiento ofrecidos por el gobierno nacional.
12. Realizar la gestión para convertirse en extensionista de la cámara de comercio.
13. Gestionar recursos económicos con entidades bancarias.
14. Buscar asesorías contables y financieras para el fortalecimiento contable.

15. Realizar un análisis de los posibles servicios que pueden ser ofertados para la mitigación del COVID 19.
16. Fortalecer las competencias del personal que permita diferenciarse de la competencia.
17. Motivar al estudio de otras lenguas.

Referencias

- Almeara, J. c. (2007). Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación. En J. C. Almeara. MCGRAW-HILL.
- APCER. (12 de 2015). Guía del Usuario ISO 9001:2015.
- Arias, W. R. (s.f.). *La Innovación Educativa*. .
- Calidad-Gestión. (s.f.). www.calidad-gestion.com.ar. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/>
- Carrasco, A. C. (2007). *Módulo de aprendizaje interactivo Web como materil didáctico para apoyar el proceso de enseñanza - aprendizaje*. Santiago de Chile.
- Collellca. (10 de Marzo de 2020). <https://collellca.wordpress.com/>. Obtenido de <https://collellca.wordpress.com/2012/08/20/gestion-tradicional-vs-gestion-por-procesos/>
- Consultores, I. (04 de 09 de 2020). *Ive Consultores*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/que-es-calidad/>
- Delors, J. (s.f.). *La Educación encierra un tesoro*. España: Unesco.
- Estéreo, E. C. (11 de Julio de 2011). Obtenido de <http://emisoracolsalle.blogspot.com.co/2011/07/resena-historica-del-colegio-la-salle.html>
- Fraile, C. L. (2006). *Métodos y modalidades de enseñanza centrada en el desarrollo de compeancias*. Madrid: Alianza Universidad, Editors: Mario de Miguel.
- Garrido, F. G. (2013). *Las TIC en la Escuela Teoría y Práctica*. Club Universitario.
- ICONTEC. (2015). *NTC ISO 9000*.
- ISO. (2015). *9001*. Bogotá: ICONTEC.
- Isotools. (s.f.). www.isotools.com. Obtenido de <https://www.isotools.com.mx/procesos-estrategicos-procesos-clave-procesos-complementarios/#:~:text=Procesos%20estrat%C3%A9gicos%3A%20la%20definici%C3%B3n%20corresponde,de%20decisiones%20acertadas%2C%20fortalecer%20la>
- kawak. (14 de 07 de 2020). *landing.kawak.net*. Obtenido de <https://landing.kawak.net/sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001>
- Lobo, J. A. (1991). *Reseña Histórica de la Institución Educativa Francisco Fernández de Contreras*. Ocaña.
- LQMS. (s.f.). 15. Mejora continua de procesos. En *Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio* (pág. 169).
- Marín, J. A. (2019). Ciclo PHVA. Institución Universitaria Escolme.
- Nicoletti, J. A. (2007). Fundamento y construcción del acto educativo. *Docencia e Investigación*, 46-53.
- Ocaña, A. d. (13 de Diciembre de 2010). Obtenido de <http://academiaocana.blogspot.com.co/2010/12/colegio-nacional-de-jose-eusebio-caro.html>
- Ottone, E. (2007). *Desafiós Educativos ante la sociedad del conocimiento*. Pensamiento Educativo.

- Presentación, C. I. (2014). Obtenido de <http://colpreocana.edu.co/generalidades.php?codcontenido=VFdjOVRPT0=>
- Presentación, C. I. (15 de Septiembre de 2016). Obtenido de <http://colpreocana.edu.co/generalidades.php?codcontenido=VG5walBRPT0=>
- Publica, F. (s.f.). *www.funcionpublica.gov*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Proceso+de+Apoyo/pop_up#:~:text=Incluyen%20todos%20aquellos%20procesos%20para,de%20medici%C3%B3n%20an%C3%A1lisis%20y%20mejora.
- Qualiex. (05 de 06 de 2018). *Politica de Calidad*. Obtenido de <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>
- Rivilla, A. M. (2009). *Didáctica General*. Madrid España: Pearson Educación.
- Saad, M. N. (s.f.). *El ábaco*.
- Tagg, R. B. (2005). *Materiales de apoyo a la evaluación educativa. De la enseñanza al aprendizaje*. CIEES.
- Yukavetsky, G. J. (2003). *La elaboración de un modelo instruccional*. Puerto Rico.

Apéndices

Apéndice A. Caracterización del proceso de prestación de servicio

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO						V:01
						Vigencia: 20-12-20
Nombre del proceso:	Prestación de Servicios	Objetivo:	Desarrollar las actividades de consultoría, asesoría, auditoría y capacitación acorde a los requerimiento exigido por el cliente y necesidades del cliente			
Responsable:	Gerente Operativo	Alcance:	Aplica a todas las actividades asociadas a la prestación de servicios de consultoría, asesoría, auditoría y capacitación prestados por SOLPROSIG S.A.S. a sus clientes			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
Contexto interno/externo de la organización	Variables contexto interno/externo de la organización, alcance del Sistema de Gestión Calidad	P Analizar las cuestiones del contexto interno/externo de la organización con relación al sistema Calidad	Coordinador SGI	Matriz de análisis de Contexto	Todos los procesos	
		p Identificar y gestionar riesgos y oportunidades asociadas al proceso	Coordinador SGI	Matriz de riesgos y oportunidades		

Gerencia Comercial	Solicitud de Nueva oferta o servicio a prestar	P	Programación de servicios (según las necesidades del cliente/servicio a realizar)	Gerente Operativo	Servicios Programados.	Gerencia operativa
Gestión operativa	Requisitos del servicio/oferta	P	Definir requerimientos de recursos y personal para el desarrollo de los servicios	Gerente Operativo	Requerimientos de recurso y personal diligencia	Gerencia General
Gestión operativa	Requerimiento del cliente / oferta aprobada	p	Definición del plan detallado de trabajo	Gerente Operativo	Plan detallado de trabajo	Gerencia operativa
Cliente	Propiedad del cliente y/o proveedores	P	Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes externo para su utilización y/o incorporación dentro de la prestación del servicio.	Gerente Operativo	Procedimientos Instructivos Operativos Reporte de novedades	Cliente
Gestión operativa	Plan de trabajo detallado	H	Ejecución del servicio de consultoría, asesoría, auditoría y capacitación acorde a plan de trabajo definido	Consultores	Actas de consultoría Registros de asistencia	Gerencia operativa/Cliente
Gestión operativa	Plan de trabajo detallado	H	Desarrollo y elaboración de documentos requeridos por el proyecto	Consultores	Documentos Generados	Cliente

Gestión operativa	Plan de auditoria cliente	H	Desarrollo de auditoria conforme a lo solicitado por el cliente	Consultores	Informe de auditoria	de Cliente
Gestión operativa	Plan de trabajo detallado	H	Desarrollo de plan de formación o capacitaciones solicitadas por el cliente	Consultores	Registros de asistencia	de Cliente
Gestión operativa	Actas de consultoría	H	Validación del cumplimiento de las actividades asignadas	Gerente Operativo	Seguimiento a los avances del proyecto	Gerencia comercial/ Gerencia
Gestión operativa	Servicio no conforme	H	Identificar y tratar los servicios no conformes asociados al servicio	Gerente Operativo	Servicio no conformes identificados	Recursos humanos
Cliente	Peticiones, quejas y reclamos	V	Gestionar las quejas/reclamos y solicitudes del cliente	Gerente Operativo	Correos electrónicos Consolidado de peticiones, quejas y reclamos	Todos los procesos
Cliente	Directrices (correos electrónicos, actas reunión)	V	Divulgar las directrices del Cliente Mantener retroalimentación los	Gerente Operativo	Comunicaciones Procedimientos Instructivos	Todos los procesos

avances del proyecto con el cliente						
Gestión operativa	Insumos y recursos	V	Verificar el cumplimiento y optimización de los recursos	Gerente Operativo	Informes de utilización de recurso	Gestión comercial
Gestión operativa	Indicadores de Gestión de Operaciones	V	Verificar cumplimiento de metas (Medición de indicadores)	Gerente Operativo	Resultados de indicadores	SGI
SGI	Plan de auditoría	V	Atender auditorias	Gerente Operativo	Resultados de auditoria	SGI
Gestión operativa	Acciones correctivas/Acciones Preventivas	V	Ejecutar acciones correctivas / preventivas	Gerente Operativo	Registros de evaluación de Formación/ asistencia a reuniones. Cumplimiento del Cronograma de capacitación y entrenamiento, planes de acción.	SGI
Gestión operativa	Peticiones, quejas y reclamos	V	Realizar seguimiento al tratamiento de las peticiones quejas y reclamos	Gerente Operativo	Realizar seguimiento al tratamiento de las peticiones quejas y reclamos	Procesos de gestión involucrados

Todo los procesos	Resultados de la ejecución de las actividades programadas	V	Realizar las mediciones y evaluación del desempeño del proceso.	Gerente Operativo	Informe de gestión, rendimiento e indicadores	SGI
Gestión operativa	No conformidades/posibles no conformidades	A	Realizar acciones correctivas, y de mejora.	Gerente Operativo	Planes de acción	SGI
Todos los procesos	Matriz de riesgos de riesgos y oportunidades	A	Realizar seguimiento y control de los riesgos y oportunidades identificados	Gerente Operativo	Riesgos actualizados y controlados	SGI
RECURSOS		RIESGOS ASOCIADOS A DICHO PROCESO			SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
Tecnológicos: DROPBOX		Ver matriz de riesgos y oportunidades			VER MATRIZ DE INDICADORES	
Humanos: Consultores						
Financiero: Presupuesto de SGSC						
Físicos: Computadores, Escritorios, Herramientas de oficina, Impresoras, Teléfono, internet, papelería						

Fuente: Autor.

Apéndice B. Procedimiento para la gestión de servicios de consultoría, asesoría, auditoría y capacitación

	<p>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS, DATOS Y REGISTROS</p>	<p>Versión:00 Vigencia: 28/12/2020</p>
---	---	---

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la prestación de los servicios de asesoría, consultoría y auditoría, fundamentados en los requisitos de las normas y estándares del sistema.

ALCANCE

Este procedimiento aplica la prestación de los servicios de asesoría, consultoría y auditoría realizados por SOLPROSIG S.A.S, de acuerdo a los requerimientos establecidos por el cliente.

RESPONSABILIDADES

El desarrollo de este procedimiento es responsabilidad la Gerencia Operativa de SOLPROSIG S.A.S, quien velara porque se comuniquen, entienda y se cumpla.

DEFINICIONES

- **Asesoría:** Ofrecimiento de conocimientos u orientación, a una persona natural o jurídica, que carece de ellos.
- **Consultoría:** Es el proceso de analizar, estudiar y comprender el trabajo y procesos de una organización, para poder dictaminar sus fallas y aciertos sobre temas como la planeación, organización, dirección y control, a partir de los cuales, se diseña e implanta un plan de mejora para asegurar la competitividad, sustentabilidad y autogestión de las organizaciones.

Consiste en ayudar a una organización por medio de diagnosticar su situación actual y sus posibilidades de mejora; la definición de un sistema que ayude a mejorar su desempeño; la implantación del sistema diseñado y el cierre del servicio de consultoría.

• **Satisfacción Del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

• **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente generando como resultado un bien intangible o no físico.

• **Solicitud:** Cualquier requerimiento presentado por el cliente para mejorar la prestación del servicio y que amerite una respuesta por parte de la empresa.

CONTENIDO

Una vez la Gerencia Comercial cierra la negociación de un proyecto y oferta informara a la gerencia operativa vía correo electrónico las especificaciones y requerimientos del nuevo cliente o servicio. La gerencia operativa de forma conjunto con la Gerencia Comercial realizara un análisis previo de las necesidades de recursos físicos y humanos requeridos para la prestación del servicio, haciendo una distinción del mismo acorde al servicio a prestar. Los servicios a prestar por SOLPROSIG S.A.S., estarán enmarcado en las siguientes actividades:

- Asesoría y consultoría:
- Auditoria
- Capacitación

Asesoría y Consultoría

Si el servicio a prestar trata de una asesoría y consultoría se deberá:

Inicialmente la gerencia operativa realizará una visita tipo diagnóstico en la cual se validarán las necesidades del cliente, en esta visita se podrá:

- Realizar la aplicación de autoevaluación o diagnóstico del servicio o norma a implementar:
- Realizar visita técnica para conocer el estado de la organización con relación al servicio, si se trata de la implementación, actualización y ejecución de una norma técnica se valida el estado del sistema y los avances documentales con los que cuenta la empresa.
- Se indaga sobre el conocimiento por parte del cliente y de su personal frente al servicio requerido.

Realizada la visita inicial, se determinan las necesidades de recurso humano y físico reales, teniendo en cuenta las necesidades del proyecto vs la oferta presentada, y se establece las secuencias de actividades necesarias para garantizar el logro y satisfacción del servicio, este conjunto de actividades quedará consignado en el formato Plan detallado de trabajo (PDT) del proyecto. El PDT deberá reflejar el conjunto de actividades a desarrollar, las fechas programadas, recurso y responsables tanto de SOLPROSIG S.A.S, como de sus clientes, de igual forma deberá evidenciar las necesidades de formación del personal del cliente necesarias para garantizar la eficacia del proyecto.

El PDT del proyecto es la ruta para el desarrollo del mismo, una vez realizado, la Gerencia operativa socializará el mismo con los consultores asignados al proyecto y realizará seguimiento mínimo una vez al mes o acorde a las necesidades puntuales del proyecto.

En la visita inicial, la Gerencia operativa asigna al cliente usuario de trabajo en Dropbox Business, aquí deberán quedar consolidados todos los documentos que soportan el proyecto; los cuales el cliente podrá ver en tiempo real y realizar seguimiento a la documentación perteneciente a su organización. Explicando al cliente que SOLPROSIG S.A.S, hace uso de Dropbox Business y lo comparte con sus clientes, con el fin de garantizar los avances del proyecto y la tenencia y protección de la información del mismo en tiempo real. Ningún consultor de SOLPROSIG S.A.S., podrá hacer uso de medios no autorizados para manejar la documentación de sus clientes.

La gerencia operativa garantizara en todo momento, que los consultores asignados cumplan con los perfiles requeridos para el desarrollo eficaz del proyecto, además que cuenten con la disponibilidad de tiempo para prestar el servicio.

En el ejercicio de la asesoría y consultoría, el consultor deberá programar visitas o reuniones técnicas, estas podrán ser virtuales o presenciales siempre que se garantice la eficacia de las mismas y coherencia con el plan detallado de trabajo. Cada visita o reunión deberá quedar registrada en el Formato Acta de Visita, el cual consolidará los objetivos de la reunión, participantes, temas abordados y compromisos establecidos. Estas actas deberán ser compartidas al funcionario del cliente y deberán quedar guardadas en la carpeta Avances establecidas para cada cliente.

De forma periódica se realizará evaluación y seguimiento del PDT por parte de la gerencia Operativa, la cual deberá tomar acciones en caso que se evidencie atrasos o variaciones que puedan afectar el cumplimiento y desarrollo del proyecto. Cualquier modificación y cambio deberá contar con el conocimiento y aprobación del cliente. de igual forma, la gerencia operativa programara reuniones con el cliente para notificar el estado de avance del proyecto.

Finalizado el proyecto, se deberá realizar reunión de formación y entrega del proyecto, en esta reunión se realizará entrega de la documentación final trabajada durante el servicio, así como las evidencias de las actividades y reuniones abordadas durante la asesoría o consultoría prestada, dejando evidencia de la actividad en el Formato Acta de entrega Final del proyecto, evidenciando los resultados del proyecto.

Auditoria

Si el servicio a prestar por parte de SOLPROSIG S.A.S. es de Auditoria se deberá:

- **Asignar consultor auditor (es) para llevar a cabo el servicio**, este deberá ser tecnólogo o profesional en ramas asociadas al servicio solicitado, certificado como auditor interno en las normas requeridas en el servicio, con mínimo 2 años de experiencia en procesos de auditoria. En los casos que el cliente tenga un perfil establecido, SOLPROSIG S.A.S., Se acogerá al mismo.
- Acorde a la oferta presentada, se deberá definir el plan de auditoria este podrá quedar evidenciado en el Formato Plan de Auditoria propio o del cliente. El plan debe facilitar el establecimiento de los horarios y la coordinación de las actividades de la auditoría. Este debe ser compartido al cliente por el con antelación a la auditoria.
- Durante la auditoria, el auditor deberá presentar siempre una postura amable, manteniendo un juicio técnico frente al servicio que se encuentra prestando. El auditor o los auditores podrán hacer uso de listas de verificación, dependiendo del sistema de gestión que se vaya auditar:
- Para dar inicio a la auditoria se realiza una reunión de apertura dirigida por el auditor. El propósito de la reunión de apertura será con:
 - El propósito de esta reunión es presentar el equipo auditor a los responsables líderes de procesos

- Dar una introducción de cómo se llevarán a cabo las actividades de la auditoría.
 - Revisar el objeto y el alcance de la auditoría.
 - Proporcionar un breve resumen de los métodos y procedimientos que van a ser usados para la realización de la auditoría.
 - Establecer la forma de comunicación entre el equipo de auditoría y el auditado.
 - Confirmar la hora y fecha para la reunión de cierre y cualquier reunión intermedia del equipo de auditoría y la alta dirección si fuera necesario.
 - Aclarar cualquier detalle confuso del plan de auditoría.
- Durante el desarrollo de la auditoría se debe recopilar y verificar la información, que cumpla con los objetivos, criterios y alcance establecidos por la misma. El auditor recopila y verifica mediante un muestreo apropiado la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría, incluyendo la información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. Sólo la información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoría. La evidencia de la auditoría debe ser registrada.
 - El auditor evalúa las evidencias y determina los hallazgos. Revisa con el auditado las evidencias y los hallazgos, para obtener el reconocimiento de que la evidencia de la auditoría es exacta y fidedigna y que las no conformidades son comprendidas. El auditor debe preparar las conclusiones y recomendaciones, según los hallazgos.

- La reunión de cierre, debe realizarse para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos todos los hallazgos por el auditado.
- El informe de la auditoría debe proporcionar un registro completo de la auditoría. Este debe ser preciso, conciso y claro. Se debe diligenciar Formato Informe de auditoría Interna propio o del cliente.
- El auditor debe entregar en un tiempo no mayor a 8 días hábiles a la Gerencia operativa, para su revisión y envío al cliente.
- Después de cada auditoría se deberá evaluar al auditor en el formato evaluación competencia de auditores, con el objeto de mejorar continuamente el servicio de auditorías, conocer la percepción de las personas entrevistadas y el desempeño de los auditores. Con la evaluación se identifican o describen los aspectos que deben ser tenidos en cuenta o ser considerados en próximas auditorías, los aspectos que se evalúan son la auditoría y el auditado y se tienen en cuenta las observaciones y sugerencias.

Capacitación

Frente a la solicitud de capacitaciones se deberá:

- Asignar un capacitador que tenga la competencia y experiencia para hablar del tema solicitado.
- Determinar la forma o medio en el que se realizaran las capacitaciones, si es virtual, se deberán disponer los medios audiovisuales y de conexión que permitan realizar una actividad de calidad. Si es presencial, se deberán garantizar los espacios físicos y medios para el desarrollo de las mismas.

- El capacitador deberá diligenciar Ficha de la capacitación con la temática a realizar, de igual forma deberá enviar con antelación al cliente presentación y material a comunicar y evaluación de la temática a presentar.
- Durante la realización de las capacitaciones se podrán realizar registros filmicos o asistencias, de acuerdo a lo acordado con el cliente.
- En caso de ser presencial, el capacitador deberá estar en sitio mínimo 20 minutos antes del inicio de la capacitación.
- El facilitador dejara soporte del desarrollo de la actividad en el formato listado de asistencia.

DOCUMENTOS REFERENCIAS

- Acta de inicio de proyecto
- Formato Diagnóstico Inicial
- Formato Plan detallado de Trabajo
- Formato Acta de visita
- Formato Acta de entrega final de proyecto
- Formato de asistencia
- Formato Plan de auditoria
- Formato Evaluación de formación
- Formato evaluación de auditor
- Formato Informe Final

CONTROL DE CAMBIO

		3.9.7. echa de modi ficaci ón	3.9.7.1.1.3 Desc ripción del Cambio		3.9.7.1.1.4 probado por:	A
3.9.7.1.1.5	3.9.7.1.1.6	28- 12- 2020	3.9.7.1.1.7 Crea ción del documento como controlado del SGI		3.9.7.1.1.9 G erencia General	G

Apéndice C. Procedimiento para el control de documentos.

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS, DATOS Y REGISTROS	V00 Vigencia 28/01/2021
---	--	--

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión Integral de SOLPROSIG S.A.S., fundamentados en los requisitos de las normas y estándares del sistema

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos de origen interno y externo pertenecientes al Sistema de Gestión de Integral SOLPROSIG S.A.S. Inicia con la identificación del origen del documento, ya sea interno o externo y finaliza con la divulgación, distribución, control e implementación por parte de los responsables del documento.

RESPONSABILIDADES

El desarrollo de este procedimiento es responsabilidad del Coordinador del SGI, quien velara porque se comunique, entienda y se cumpla.

DEFINICIONES

- **APROBACIÓN:** Proceso mediante el cual se aprueba un documento nuevo o modificado.
- **COPIA CONTROLADA:** Documento que debe ser entregado oficialmente y que reemplaza toda versión anterior. Para cada procedimiento existe un listado de funciones o sitios dentro o fuera de la organización que deben recibir cada nueva versión. Los demás sitios o funciones pueden tener documentos que no necesariamente corresponden a la última versión y por lo tanto son documentos no controlados.
- **DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.
- **DOCUMENTO EXTERNO:** Documento generado por organismos externos, especializados o reguladores, necesarios para el desempeño de las actividades de la organización y de consulta por parte de los usuarios. Por ejemplo, libros de consulta, guías, catálogos, normas, etc.
- **DOCUMENTO INTERNO:** Documento generado por la misma institución necesario para el desempeño de las actividades que ésta desarrolla y relacionados con su sistema de Gestión de la calidad.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados o evidencia actividades desempeñadas.
- **REVISIÓN:** Proceso mediante el cual se modifica la estructura o contenido de un documento.

CONTENIDO

El sistema de gestión de SOLPROSIG S.A.S., integrara los requisitos de las diferentes normas adoptadas por la compañía en su sistema integral el cual maneja los siguientes documentos.

El sistema de calidad está conformado por los siguientes tipos de documentos:

Manuales: Documento que contiene de forma explícita, ordenada y sistemática información detallada y necesaria para la ejecución de determinadas actividades, lo cual permita la correcta ejecución de las mismas.

Procedimientos: Documento que contienen un número ordenado y clarificado de pasos para ejecutar una labor, cuyo resultado sea el mismo una y otra vez.

Formatos: Documento que permite recopilar información durante la ejecución de un proceso, el cual una vez diligenciado se convierte en evidencia o registro.

Instructivo: Este documento describe en forma detallada la ejecución de determina actividad realizada dentro de un procedimiento, la cual es necesario ampliar por la complejidad de su desarrollo.

Programas: Documento que establece un conjunto de actividades planeadas con el propósito de cumplir una meta.

Protocolo: Es un documento que contiene en forma clara y detallada la explicación de una actividad sencilla que no consideramos documentar como un procedimiento.

Planes: Documento que describe un modelo sistemático elaborado para realizar acciones, permitiendo dirigirlas y encauzarlas hacia el cumplimiento de un objetivo, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Matrices: Son documentos que muestran de forma matricial la forma de realizar actividades.

Caracterizaciones de procesos: Documento que describe las principales características de un proceso (nombre, objetivo, alcance, interrelación con otros procesos, responsable de las actividades del proceso, documentos de referencia, comunicación, la manera de controlar los proceso, entre otra información).

Estructura del Documento

Los documentos como: guías, procedimientos, instructivos, manuales, protocolos, entre otros tendrán como mínimo los siguientes puntos o contenidos:

- ❑ **Objetivo:** Indica que es, que describe o para qué sirve el documento presentado.
- ❑ **Alcance:** Indica el campo de aplicación del documento y hace referencia a áreas de la empresa, procesos, cargos, productos, etc.
- ❑ **Responsables:** Persona que cumple dentro de sus obligaciones y de forma debida con la elaboración del documento, de ejecutar actividades o tareas
- ❑ **Definiciones:** Son los términos, abreviaturas y definiciones presentes en el documento y que deben explicarse para una fácil comprensión y aplicación del procedimiento.
- ❑ **Contenido:** En esta sección se hace una descripción de las actividades necesarias para desarrollar una labor específica. Aquí debe aparecer: cómo se debe hacer, quien lo debe hacer, además de describir las secuencias de las actividades a realizar.
- ❑ **Documentos referencias:** Se establecen los documentos que guardan relación con las anotaciones asociados al documento.

- **Control de cambios:** Relación de las modificaciones realizadas al documento, versiones y responsables.

Elaboración de documentos.

La elaboración del documento es el proceso mediante el cual cada una de las áreas o procesos identifica las necesidades documentales que garantice la prestación de servicio y el desarrollo de sus actividades de acuerdo a las políticas organizacionales y los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, decreto 1072 de 2015 y demás normas aplicables o suscritas por la organización.

Para elaborar un documento el líder del proceso deberá redactar en forma clara las actividades que desea documentar, para luego enviar al archivo al responsable del Sistema de Gestión de la empresa, quien revisa el cumplimiento del documento según los criterios establecidos en el presente documento. Si se requiere realizar una modificación a un documento se deberá hacer un borrador sobre una copia del documento original resaltando con otro color los cambios que se están realizando para que sea revisado por las personas responsables del documento antes de ser aprobados.

Los cambios realizados en los documentos deberán queda registrado en el Tabla de control de cambios, controlándose así las versiones de cada uno de ellos. Toda modificación o propuesta de mejora de un documento interno requerida por alguno de los funcionarios de la empresa deberá ser notificada al Coordinador del SGI, quien junto con el responsable del documento evaluará la viabilidad o no de la modificación, en caso de que el cambio sea aprobado, se realizarán las modificaciones, si no, se deberá informar al funcionario las razones por las cuales no se acepta su propuesta.

Los documentos y registros manejados por la empresa tanto internos como externos quedarán registrados en el formato Listado maestro de documentos.

Revisión

El responsable del Sistema es responsable de Identificar el estado de la revisión, el cual se hace con el número de versión que inicia con el No. 00 y va aumentando consecutivamente en la medida que se actualice o se realicen modificaciones al documento. Cada vez que es generado o modificado un documento se procede a actualizar su información en el Listado maestro de documentos. Los documentos deben ser revisados por el responsable del proceso involucrado y las demás personas que se requieran para verificar si cumple con las disposiciones legales, las políticas, directrices de los clientes y de la empresa, así como los requisitos de las normas y estándares que soportan los sistemas de gestión. Una vez revisados por el personal implicado, estos deben realizar sus observaciones a través de un correo electrónico dirigido al responsable del control documental.

Aprobación de documentos

La aprobación de los documentos se realiza con el fin de asegurar que el documento sea adecuado y coherente con las necesidades de la empresa.

La aprobación de los documentos es realizada por el máximo responsable de proceso y su uso es autorizado al momento de ser publicado en el **Dropbox** de la compañía. A esta herramienta solo tendrán acceso los líderes de procesos y demás trabajadores autorizados por la Gerencia. Esto con el fin de garantizar y controlar el acceso a la información.

Para la aprobación de los documentos se tendrá en cuenta la siguiente directriz:

- ✓ Los documentos generados de los procesos misionales serán revisados por Gerencia operativa y aprobados por la Gerencia General.

✓ Los documentos generados por los procesos de apoyo son revisados por los líderes o responsables de los procesos y aprobados por la Gerencia general.

✓ Los documentos generados por los procesos estratégicos son revisados por la Gerencia comercial y aprobados por la Gerencia General.

El responsable de la aprobación final de los documentos evidenciará su aprobación de la siguiente forma:

1. Correo electrónico dirigido al responsable del control documental o responsable del Sistema, o

2. Mediante acta de reunión en caso que las aprobaciones de los documentos se hayan realizado en una reunión con la finalidad de que este codifique y registre en el Listado maestro de documentos, y se comunique a las partes interesadas.

Control de cambios en los documentos

Todos los documentos presentarán una tabla en la cual quedarán identificados cronológicamente los cambios que se realicen al documento. Esta tabla contendrá:

- Fecha
- Versión
- Descripción del cambio
- Aprobado por

Divulgación, distribución, control e implementación de los documentos

La divulgación en primer lugar se debe hacer mediante comunicado por correo electrónico, en el cual se especificará la fecha de entrada en vigencia del documento, la cual es definida por el responsable del mismo y para lo cual tendrá en cuenta el tiempo adecuado para asimilar los cambios y resolver las dudas por parte de las personas que utilizarán el documento. Cuando se requiera anunciar a todos los interesados se podrá

difundir en carteleras informativas de la empresa, circulares, charlas, capacitaciones. Estas socializaciones estarán lideradas por los líderes de los procesos.

Se debe siempre preservar en archivo magnético el documento original actualizado en la Carpeta del Sistema de Gestión de Dropbox; las versiones anteriores se conservan como obsoletas para salvaguardar la historia del documento ya que estos se convierten en soporte que protege el conocimiento o mejoramiento para cualquier otra situación que se presente. El responsable de mantener la documentación actual y la documentación obsoleta digital será el Coordinador del SGI.

Las copias digitales de la documentación obsoleta serán guardadas en una carpeta identificada como “Documentación Obsoleta”. Las copias obsoletas físicas que se generen, deben ser eliminadas para evitar su uso no intencional. Sin embargo, se pueden anular las caras escritas de los documentos obsoletos indicando con una leyenda obsoleto o cancelado, también marcando con una X y se reutilizarán como papel reciclable para uso interno, siempre y cuando la información no sea de carácter confidencial. Por el contrario, si la información es de carácter confidencial, el responsable debe asegurarse de romper las hojas.

La documentación vigente será mantenida principalmente en medio magnético en la aplicación Dropbox, sin embargo, los documentos que sean impresos y sean distribuidos se mantendrán organizados en carpetas.

Control de Documentos y Registros

- Ningún documento o registro puede ser adulterado con enmiendas, borrones, tachones o corrector, ya que son la evidencia de los sistemas de gestión de la empresa y de las actividades de los servicios desarrollados.

- Todo documento del sistema impreso es considerado una copia no controlada.

- Si los clientes o proveedores solicitan documentación de los sistemas de gestión se deberá entregar una copia física o magnética en formato PDF y con una marca de agua de “copia no controlada”.

Generación de Cambios

Los documentos de los sistemas de gestión son revisados cuando se presentan los siguientes casos:

- Cambios en las actividades
- Solicitud de las personas involucradas
- Resultados de auditorías

Para ello se evalúa el contenido del documento para de este modo adecuarlo al requerimiento de la revisión.

Se genera nueva versión de los documentos siempre que su actualización comprenda los siguientes casos:

- Cambio de nombre del documento,
- Cambio de codificación,
- Cambio del objetivo y/o alcance,
- Eliminación/ingreso/modificación de actividades,
- Otros casos que cambien la naturaleza del documento.

No se generará nueva versión de los documentos en los siguientes casos:

- Errores de ortografía
- Errores de redacción
- Errores en las secuencias de las actividades
- Cambios/ingreso de nombres de cargos
- Actualización de los documentos en referencia
- Otros casos que no cambien la naturaleza del documento.

Estos cambios que no generan nueva versión serán realizados por el Coordinador del SGI, sin embargo, se describirán las modificaciones en control de cambios de la última versión del documento y la fecha en que se realizó. Los cambios serán socializados por el responsable de cada documento.

Control de documentos externos

Cuando los responsables de proceso identifican la necesidad de incluir cualquier documento o información de origen externo a los sistemas de gestión, informa al responsable del SGI/gerencia, para hacer la inclusión del mismo en el Listado maestro de documentos.

Los documentos externos no son modificables, estos se archivarán de manera ordenada procurando su preservación, en caso de que puedan ser requeridos posteriormente. No se marcarán de manera especial solo se les identificará como Documento Externo. Estos pueden encontrarse en medio magnético o físico y en algunos casos de ambas formas, la manera como se hallen los mismos dentro de la empresa también se detalla en el formato. Si alguna de las áreas de la empresa requiere del documento debe solicitar copia a la Persona encargada de su resguardo. El control de los documentos de origen externo cubre únicamente su ingreso y su distribución.

Control de Registros

Identificación

Los registros de los sistemas de gestión se identifican con el nombre del proceso, nombre del formato, y versión referenciándose así en el encabezado del documento.

Para identificar los registros se deberá tener en cuenta:

- *Formatos Propios de SOLPROSIG S.A.S., diligenciados.*
- *Un documento externo* (Es todo documento suministrado por entidades externas a la empresa y que tiene injerencia en procesos internos de la organización). Por ejemplo, registros de un cliente, con respecto a estos se deben identificar al inicio y durante la ejecución del contrato.

- *El conjunto de varios formatos propios de la empresa y/o documentos externos diligenciados.* Por ejemplo, hojas de vida

- *Un sistema de información,* por ejemplo, registro del sistema de información de contable.

Teniendo en cuenta lo anterior, los responsables de procesos deben informar al Coordinador del SGI el registro identificado para controlar el mismo mediante el formato Listado maestro de registros del SGI. La clasificación, almacenamiento, conservación, tiempo de retención y disposición de los registros depende de cada proceso en el que se genere.

El control de los registros se realiza mediante el diligenciamiento del formato Listado maestro de registros. Cuando el registro se genera del diligenciamiento de un formato interno o de la unión de varios formatos internos, se titularán de acuerdo con el nombre del formato que lo generó:

Por ejemplo, el diligenciamiento del formato Listado maestro de documentos generará el Registro Listado maestro de documentos.

Estos registros son titulados por el Coordinador del SGI, quien lleva el control de los mismos.

a. Si se trata de un registro externo se identificarán igualmente con un nombre que haga alusión al contenido del mismo. El nombre de un registro de este tipo es establecido por el responsable del mismo.

b. Los registros generados de sistemas de información quedan identificados en el mismo sistema de información.

En el diligenciamiento del formato Listado maestro de registros será necesario que el responsable del registro suministre la información concerniente a éste, además, se deberá tener en cuenta disposiciones legales, de clientes y en general los de la organización.

Recolección

La recolección del registro del sitio de trabajo la realiza el responsable de la actividad. Luego son clasificados en carpetas de acuerdo al ítem anterior (identificación del registro).

Protección y almacenamiento

a. Los registros del SGI deben ser legibles y diligenciados a tinta o según sea el caso, en medio magnético.

b. Cada responsable de las actividades debe almacenar los registros en medios que ofrezcan un ambiente que asegure su preservación para prevenir el deterioro o daño y evitar la pérdida de la información, manteniéndolos en carpetas o fundas plásticas en archivos del SGI tanto para la oficina principal como para los registros que se generen en cada proyecto o centro de trabajo.

- c. Los registros en medio magnéticos se controlarán en la carpeta CONTROL DE DOCUMENTOS (DROPBOX) y se protegerán por medio de copias magnéticas de seguridad.
- d. A los registros digitales que se encuentren en directorios públicos, se les deberá colocar protección contra escritura.
- e. Los registros en papel se mantienen en archivadores localizados en las oficinas y en cada proyecto.
- f. Si el registro está perdiendo legibilidad, se le sacará fotocopia y se almacenará de acuerdo a los literales anteriores.
- g. Aquellos registros que sean recibidos vía fax se deben fotocopiar y archivar o en su caso escanear y colgar en Dropbox

Recuperación

- a. Solo los responsables de manejar los registros tendrán acceso para ingresar la información a los mismos.
- b. Se deberán organizar de tal forma que permitan su fácil y rápida recuperación.
- c. El acceso a la consulta de los registros por personas externas a la empresa, es únicamente autorizado por la Gerencia de SOLPROSIG S.A.S.
- d. Para los registros que aplique se deberá especificar las condiciones para la consulta y entrega a terceros.
- e. En caso de retiro de documentos o registros fuera de las instalaciones de la oficina, proyectos o centros de trabajo, lo deberá autorizar la persona competente y responsable de su custodia, quien dejará registro de esto.

f. En caso de ser requerido un registro por una autoridad se deberán realizar las consultas y gestionar los permisos necesarios antes de entregarlo.

g. Hacer seguimiento y control a los registros físicos y/o digitales para mantener actualizada la información en el formato Listado maestro de registros del SGI, con el fin de permitir la trazabilidad y recuperación de los registros.

Tiempo de retención y disposición de los registros

a. Cada registro tendrá su plazo de conservación, según lo descrito en el formato Listado maestro de registros. Una vez superado el tiempo, pueden ser conservados, destruidos o archivados en otro lugar, teniendo en cuenta disposiciones legales, de clientes y en general los de la empresa. En caso que se pretendan destruir los registros, se podrán reutilizar como papel reciclable para uso interno, siempre y cuando estos no contengan información confidencial, para lo cual se deberá anular las caras escritas marcando una X, de lo contrario el responsable debe asegurarse de romper las hojas y depositarlas en la caneca correspondiente.

b. Cuando la Legislación Colombiana u otra entidad competente establezcan un tiempo determinado para algunos registros, se adoptará este tiempo.

Ejemplo: Registros SST con conservación documental de 20 años.

Protección Documental/ Tipos de almacenamiento

□ El sistema de gestión podrá ser consultado a través de la carpeta CONTROL DE DOCUMENTOS SGI. Las evidencias del SGI también podrán ser consultadas y deberán ser colgadas en el Dropbox a través de la carpeta DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

□ De forma periódica (Semestral) se deberá realizar copias de la información del Sistema de gestión y BACKUP a través de la NUBE de la organización y uso de discos duros los cuales estarán custodiados por la Coordinación del SGI.

DOCUMENTOS REFERENCIAS

- Listado Maestro de Documentos
- Control de distribución de documentos
- Listado de documentos externos

CONTROL DE CAMBIO

3.9.7.1.1.10	3.9.7.1.1.11 Fecha de modificación	3.9.7.1.1.12 Descripción del Cambio	3.9.7.1.1.13 Aprobado por:
3.9.7.1.1.14	3.9.7.1.1.15 02-01-2021	3.9.7.1.1.16 Creación del documento como contralado del SGI 3.9.7.1.1.17	3.9.7.1.1.18 Gerencia General



ACTA DE INICIO DE PROYECTO

V:00
Vigencia:
01-01-2020

PROYECTO:

CIUDAD

CLIENTE:

FECHA

DÍA

MES

AÑO

ALCANCE:

INFORMACIÓN GENERAL

1. RESPONSABLE

2. OBJETIVO

GENERAL

3. VALOR

4. SERVICIO

5. ANTICIPO (___%)

6. RESPONSABLE

CLIENTE

7. DURACIÓN DEL PROYECTO

8. FECHA DE INICIO DEL PROYECTO

9. FECHA DE ENTREGA INFORME PARCIAL DE RESULTADOS

10. FECHA DE TERMINACIÓN DEL PROYECTO

11. FECHA DE ENTREGA INFORME TÉRMINO DEL PROYECTO

Para efectos legales, se firma en la ciudad de Cartagena, a los xxx días del mes de xxxx del año 2020

RESPONSABLE DEL PROYECTO

RESPONSABLE DE LA EMPRESA

Apéndice E. Formato plan de trabajo



PLAN DETALLADO DE TRABAJO

V00
Vigencia 28/01/2021

CONTRATO No.	CLIENTE
HORAS	CONSULTORES ASIGNADOS
FECHA DE ELABORACIÓN	SERVICIO A PRESTAR

REQUISITO	Procesos	Actividades	Consultor	FECHA PROG	MES PROG	FECHA EJE	MES EJE	ESTADO	HORAS CONSULTOR		HORAS DOCUMENTADOR		PROCESOS	QUE SE ENTREGA	OBSERVACIONES
									PROG	EJE	PROG	EJE			

TOTAL HORAS PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE APOYO	0,0	0,0	0,0	OBSERVACIONES											
HORAS DE SEGUIMIENTO	0,0	0,0	0,0												
TOTAL HORAS PROCESOS MISIONALES	0	0	0,0												

Fuente: Autor.

Apéndice F. Formato acta de visita

		ACTA DE VISITA		Versión: 002	
				Vigencia:	
				27/04/2020	
LUGAR:		FECHA:		HORA:	
ACTIVIDAD:				ACTA No.	
RESPONSABLE EMPRESA:		CARGO:			
DURACIÓN ACTIVIDAD:					
OBJETIVO					
ASISTENTES					
NOMBRE				CARGO	
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD					
<ul style="list-style-type: none"> REVISIONES ANTERIORES: 					
<ul style="list-style-type: none"> RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD: 					
N°	COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO dd-mm-aa	EJECUTADO dd-mm-aa	
1					
2					
3					
PRÓXIMA REUNIÓN				HORA	
ELABORÓ ACTA:		FIRMA:		FECHA	
				:	

Fuente: Autor

Apéndice G. Informe de avance


**INFORME DE AVANCE
CLIENTE**
**Versión: 1
Vigencia:
12/12/2020**
CLIENTE:**CONSULTOR:****Fecha de
presentación****No. de contrato****Periodo:****TEMAS DESARROLLADOS**

FECHA	HORARIO	CONSULTOR	ACTIVIDADES REALIZADAS Y TEMAS TRATADOS
--------------	----------------	------------------	--

Fecha de la Actividad	Responsable	ACTIVIDADES PENDIENTES
------------------------------	--------------------	-------------------------------

4. Acciones Correctivas Vs. Problemas actuales (reales)

Problema/obstáculo	Solución	Quien	Cuando
---------------------------	-----------------	--------------	---------------

5. Acciones Preventivas Vs. Problemas potenciales (riesgos)

Riesgo	Solución	Quien	Cuando
---------------	-----------------	--------------	---------------

Gestión para optimizar los resultados**Recomendaciones y Oportunidades de mejora****Conclusiones a la fecha**

Realiza	Fecha
Revisa	Fecha
Aprueba	Fecha

Fuente:**Autor**

Apéndice H. Formato acta de entrega final de proyecto

INFORME FINAL
Versión: 1
Vigencia:
12/12/2020
CLIENTE:
CONSULTOR:
**Fecha de
presentación**
No. de contrato
TEMAS DESARROLLADOS

FECHA	HORARIO	CONSULTOR	ACTIVIDADES REALIZADAS Y TEMAS TRATADOS
--------------	----------------	------------------	--

Recomendaciones y Oportunidades de mejora
Conclusiones Finales
Realiza
Fecha
Revisa
Fecha
Aprueba
Fecha
Fuente:
Autor

Apéndice I. Plan de auditoría

PLAN DE AUDITORIA		Versión: 1			
		Vigencia:			
		12/12/2020			
					
OBJETIVO					
ALCANCE					
CRITERIOS DE AUDITORIA					
AUDITOR (ES)					
FECHA DE LA AUDITORIA		NÚMERO DE LA AUDITORIA			
FECHA REUNIÓN DE APERTURA		FECHA REUNIÓN DE CIERRE			
No	FECHA	HORA	PROCESO/ACTIVIDAD/ PROCEDIMIENTO A AUDITAR	AUDITADO	AUDITOR (ES)
1					
2					
3					
OBSERVACIONES					
FIRMA GERENTE			FIRMA AUDITOR LÍDER		

Fuente: Autor.

Apéndice J. Procedimiento de salidas no conformes

	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORME	V00 Vigencia 28/01/2021
---	---	--

OBJETIVO

Establecer el tratamiento de las salidas no conformes, a través de la implementación de acciones de mejoras que garanticen la satisfacción de los clientes y funcionamiento apropiado de los procesos de SOLPROSIG S.A.S.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para el desarrollo de todos los servicios de SOLPROSIG S.A.S. Además, para la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos que presenten los clientes.

DEFINICIONES

Salida no conforme: Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, corrección, reclasificación, concesión, desecho o permiso de desviación. Reproceso: Volverlo a hacer.

CONTENIDO

El cumplimiento y ejecución del presente procedimiento por parte de los trabajadores responsables de los procesos es fundamental para garantizar que los servicios que ofrece SOLPROSIG S.A.S. sean de calidad, cumplan con las disposiciones legales vigentes, los requisitos del cliente, de la empresa y de las normas, así como los estándares que soportan el Sistema de Gestión de Calidad de la compañía.

Respuesta a una salida no conforme

a. Detectar Salidas no conformes

Las salidas no conformes serán identificadas durante la ejecución del proceso por el personal involucrado en los mismos, ya que representa el resultado de una o más de las actividades del proceso que no cumple con los requisitos.

b. Notificar al responsable del proceso

Quien detecta la salida no conforme notificará de manera verbal o escrita al responsable del proceso, el cual debe analizar si corresponde a la salida de un proceso que no cumple con requerimientos o características definidos.

c. Registro de la salida no conforme

En caso de continuar con el registro de la notificación la salida no conforme, el responsable del proceso deberá diligenciar el formato **Formato Salida no conforme** y se procederá a analizar las causas generadoras de las mismas, las medidas de control y se propondrán actividades para el tratamiento de las mismas.

Salidas no Conformes

Cuando se corrige una salida no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

SALIDAS NO CONFORMES

ACTIVIDAD	SALIDA NO CONFORME	DEFINICIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE
Selección y replazo de trabajadores	Inadecuada selección y contratación del personal	Inadecuada selección de trabajadores para la ejecución de actividades y labores que se van a realizar (Trabajadores no cumplen con el perfil).	Los trabajadores deben ser seleccionados cuidadosamente de tal forma que cumplan el perfil requerido. Se debe tener en cuenta el tiempo que estos llevan laborando, pues la antigüedad de los mismos es fundamental debido a que garantiza gracias a su experiencia mejor desempeño y resultados en su trabajo.	Gestión Humana /Quien detecte la no conformidad

	Reemplazo de trabajadores	Reemplazos de trabajadores por otros que no tienen la habilidad para cumplir con las condiciones que el contrato exige (vacaciones, incapacidades y novedades de ausencia).	Informar de forma inmediata a Gestión Humana. La cual validará la situación y realizará cambio de trabajador por uno que cuente con la competencia.	Gerencia operativa/Quien detecte la no conformidad
Cumplimiento de los procedimientos y funciones	Incumplimiento de procedimientos y funciones	Incumplimiento de los procedimientos y/o funciones establecidas por SOLPROSIG S.A.S.	Realizar llamado de atención y reentrenamiento de los procedimientos del cargo y sus funciones como empleado. Si se genera una condición crítica producto de dicho incumplimiento se procede acorde al reglamento Interno de trabajo.	Gerencia Operativa
Atención de solicitudes, quejas y reclamos	Notificación tardía de Novedad	Acción tardía cuando se recibe la información y solicitud de cualquier tipo de novedad en la operación (Medidas disciplinarias, cambio del trabajador, novedades que afectan el servicio, solución logística, corrección inmediata de la novedad, etc.).	Una vez recibida la información de una novedad, se debe tomar la acción del caso para corregirla de manera inmediata y oportunamente, la omisión de la misma podrá generar medidas disciplinarias, acorde a lo contemplado en el Reglamento Interno de trabajo. Toda novedad, requerimiento y solicitud debe realizarse con anterioridad al inicio del servicio.	Gerencia Operativa
	Respuesta tardía al cliente	Respuesta tardía para dar solución a una queja y/o reclamo del cliente.	Una vez recibida la información de una novedad en un centro de trabajo, se debe tomar la acción del caso para corregirla de manera inmediata y oportuna. La omisión de lo establecido podrá generar medidas disciplinarias acorde a lo contemplado en el Reglamento Interno de trabajo.	Gerencia Operativa

DOCUMENTOS REFERENCIAS

- Formato Tratamiento de salidas no conforme

CONTROL DE CAMBIO

	3.9.7.1 Fecha de modi ficaci ón	3.9.7.1.1.21 Desc ripción del Cambio	3.9.7.1.1.22 A probado por:
3.9.7.1.1.23	3.9.7.1.1.2428- 01-	3.9.7.1.1.25 Creación del documento como	3.9.7.1.1.27 Gerencia General