RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Leidy Biviana Guerrero Alvarez
FACULTAD	Ciencias Agrarias y del Ambiente
PLAN DE ESTUDIOS	Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ
DIRECTOR	Natalia Ramírez Arévalo
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa VELFRAN SAS con base a la norma ISO 9001:2015 en Bogotá, Colombia
TITULO EN INGLES	Design of the quality management system for the company VELFRAN SAS based on the ISO 9001:2015 standard in Bogotá, Colombia

RESUMEN

En el trabajo de pasantía el diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa VELFRAN SAS con base a la norma ISO 9001:2015 en Bogotá, Colombia, se desarrollan los requerimientos aplicables a la organización con la finalidad de buscar el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

RESUMEN EN INGLES

In the internship work, the design of the quality management system for the company VELFRAN SAS based on the ISO 9001:2015 standard in Bogotá, Colombia, the requirements applicable to the organization are developed with the purpose of seeking continuous improvement in the provision of the service and guarantee compliance with the needs and expectations of interested parties.

PALABRAS CLAVES	Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, necesidades y expectativas, Mejoramiento continuo.
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Quality Management System, ISO 9001:2015, needs and expectations, Continuous improvement.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 79	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1

Diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Velfran SAS con base a la Norma ISO 9001:2015 en Bogotá, Colombia

Leidy Biviana Guerrero Alvarez

Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ

Esp. Natalia Ramírez Arévalo

Agosto de 2024

Índice

Resumen 6

Introducción 8

Capítulo 1. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa VELFRAN SAS Con base a la Norma ISO 9001: 2015 en Bogotá, Colombia 9

1.1 Descripción breve de la empresa 9

1.1.1 Misión 9

1.1.2 Visión 10

1.1.3 Objetivos de la empresa 10

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional 11

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado 11

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada 12

1.2.1 Planteamiento del problema 14

1.3 Objetivos de la pasantía 16

1.3.1 Objetivo general 16

1.3.2 Objetivos específicos 17

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma 17

1.5 Cronograma de actividades 19

Capítulo 2. Enfoque referencial 21

2.1 Enfoque Referencial 21

2.1.1 Sistemas de Gestión de Calidad 21

2.1.2 Teoría de la Gestión por Procesos 27

2.1.3 Lean Manufacturing....29
2.1.4 Calidad....31
2.1.5 Eficiencia....33
2.2 Antecedentes....35
2.3 Marco legal....39
Capítulo 3. Informe de cumplimiento....42
3.1 Diagnóstico del estado actual de la empresa VELFRAN SAS en cuanto al nivel de cumplimiento de los requisitos legales de la norma ISO 9001:2015....42
3.2 Acciones estratégicas para la gestión de calidad de la empresa VELFRAN SAS, bajo los requisitos de la ISO 9001:2015....54
3.3 Acciones de evaluación del desempeño de la empresa VELFRAN SAS en apuesta de la mejora continua de los procesos....59
Capítulo 4. Diagnostico final....62
Capítulo 5. Conclusiones....64
Capítulo 6. Recomendaciones....65
Referencias....66
Apéndices....76

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA para diagnóstico inicial de la empresa VELFRAN SAS.....12

Tabla 2 Descripción de actividades 17

Tabla 3 Cronograma de actividades 19

Tabla 4 Diagnóstico inicial del SGC.....44

Tabla 5 Documentos.....54

Tabla 6 Indicadores claves para la determinación del rendimiento para medir la eficacia del sistema de gestión de calidad.....60

Lista de figuras

Figura 1 Estructura Organizacional *11*

Figura 2 Formato matriz de gestión de proveedores y contratistas *59*

Resumen

En el presente documento, se contemplan las actividades relacionadas con la realización de la pasantía en la empresa VELFAN SAS, en el que se logró realizar con éxito los documentos correspondientes al sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015.

En primera instancia se realizó un diagnóstico de la empresa VELFRAN SAS, en el que se logro identificar el estado actual del sistema de gestión de calidad en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, lográndose a través de diferentes entrevistas, análisis de la documentación actual vigente que utiliza la empresa y validación de los respectivos documentos.

Consecutivamente, una vez identificados todos los requisitos de la ISO 9001:2015 para el cumplimiento de los mismos, se planifican estrategias que permitan la planificación del sistema de gestión de calidad y se procede con la realización y actualización de los documentos, procedimientos y formatos enmarcados en la norma técnica colombiano ISO 9001: 2015.

Por último, se diseñan las acciones para la evaluación del desempeño de la empresa VELFRAN SAS en el que permitió la elaboración de la matriz de evaluación de desempeño para la empresa y la definición de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficacia del sistema.

Permitiendo a su vez, el cumplimiento de la ISO 9001:2015 con la finalidad de implementar los documentos, manuales, proceidmeintos y formatos, permitiendo de esta manera

el reconocimiento de la empresa a nivel nacional, siendo mas competitiva por medio de los procedimientos de mejora continua.

Introducción

En el presente trabajo, se establecieron los requisitos de la norma técnica colombiana ISO 9001:2015, en el que se busco que la empresa adoptara la norma como estrategia a la mejora continua y el rendimiento en sus actividades, siendo un pilar fundamental, que establece los requisitos para garantizar que la empresa tenga estándares de calidad y permita el beneficio empresa- cliente en ambas direcciones.

VELFAN SAS es una empresa nueva en el mercado, que busca la calidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de la normatividad legal vigente a nivel nacional y ahora ahondando en los requisitos de una norma ISO 9001:2015, asegurando su posición en el mercado en aras de seguir garantizando el crecimiento en el mercado.

En esta primera fase que busca la empresa es contar con todos los documentos, procedimientos y formatos correspondientes a la ISO 9001:2015 y por medio de una toma de conciencia, y el compromiso con la calidad, se logre implementar cada uno de los documentos elaborados, siendo reconocidos no solo por la gerencia, sino también por los colaboradores y clientes, permitiendo la garantía de servicios de calidad. De esta manera disminuir los riesgos en la empresa a través del control de riesgos identificados en el contexto de la organización.

Capítulo 1. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa VELFRAN SAS Con base a la Norma ISO 9001: 2015 en Bogotá, Colombia

1.1 Descripción breve de la empresa

VELFRAN SAS, es una empresa dedicada a la logística y transporte, inicia actividades en el año 2020, surgió como respuesta a la creciente demanda de movilidad y transporte eficiente en medio de las obras públicas que transformaban el paisaje urbano de Bogotá. Fundada por visionarios empresarios con profundo conocimiento del sector, la empresa se estableció con el compromiso de brindar soluciones integrales para el transporte de pasajeros y carga, contribuyendo directamente al desarrollo de la ciudad. A lo largo de los años, VELFRAN SAS ha evolucionado con tecnología de vanguardia y una flota diversificada, convirtiéndose en un socio confiable para empresas constructoras y ciudadanos por igual, impulsando el progreso y la conectividad en la vibrante capital colombiana (VELFRAN SAS, 2023).

Los valores corporativos son los valores presentes en el Código de Integridad de la entidad: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Pertenencia y Lealtad.

1.1.1 Misión

La Misión de VELFRAN S.A.S. es prestar servicios de comodidad, seguridad y accesibilidad a los clientes, cumpliendo las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, con vehículos de alta gama para la prestación de los servicios de acuerdo con las necesidades de

cada cliente, la capacitación contante y de esta manera contribuir con la movilidad vial de la ciudad (VELFRAN SAS, 2023).

1.1.2 Visión

Para el año 2030 la empresa VELFRAN S.A.S., será reconocida a nivel nacional en la logística de carga y transporte de personal, así mismo por realizar una administración y una operación con alto grado de confiabilidad, resaltando el compromiso por contribuir a la productividad y el desarrollo del país, cumpliendo continuamente con los requisitos de las partes interesadas y la prestación del servicio de alta calidad (VELFRAN SAS, 2023).

1.1.3 Objetivos de la empresa

- Garantizar estándares de calidad al prestar los servicios de logística y transporte de personas a los clientes de la empresa VELFRAN SAS.

- Seguir posesionándose a nivel departamental como una empresa de servicios de logística y transporte de personas.

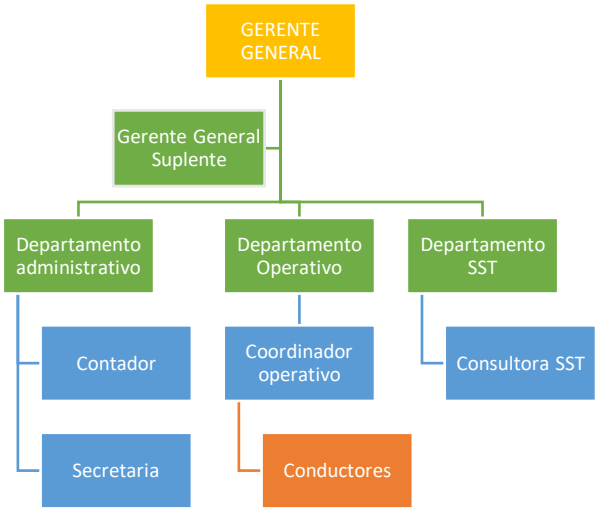
- Mantener la satisfacción y participación de los colaboradores de VELFRAN SAS.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

La empresa VELFRAN SAS, cuenta con un departamento de gerencia, del cual se desglosa el departamento administrativo, departamento operativo y departamento de seguridad y salud en el trabajo, cada uno cuenta con su equipo de trabajo.

Figura 1

Estructura Organizacional



Fuente: (VELFRAN SAS, 2023)

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

La dependencia a la que se asignó el practicante corresponde al departamento administrativo de la empresa VELFRAN SAS. Departamento liderado por el Coordinador Brayan Vélez, conformado por la contadora, administradora y secretaria.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Para el diagnóstico inicial de la empresa con respecto a la dependencia que fui asignada, se realiza por medio de la herramienta denominada Matriz DOFA.

Tabla 1

Matriz DOFA para diagnóstico inicial de la empresa VELFRAN SAS.

	FACTORES INTERNOS	
	Fortalezas (F)	**Debilidades (D)**
DOFA	Compromiso de la empresa con la calidad y la satisfacción del cliente. Tecnología de vanguardia y flota diversificada. Valores corporativos sólidos (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Pertenencia y Lealtad). Gerencia y tres departamentos bien definidos. Posicionamiento y credibilidad de la empresa antes los clientes y partes interesadas. Compromiso con el cumplimiento de las normas legales vigentes frente a las acciones del Sg-SST.	Posible limitación en recursos financieros para la compra de otros vehículos. Dependencia de la economía y la demanda de transporte en Bogotá. Posible falta de experiencia en comparación con empresas con más trayectoria. Departamento administrativo puede ser un área crítica. Falta de experiencia en implementación ISO 9001:2015. Posible resistencia al cambio organizacional.

			Ausencia del plan capacitación del personal en el sistema de gestión de calidad.
FACTORES EXTERNOS	**Oportunidades (O)** Crecimiento en la demanda de movilidad y transporte eficiente en Bogotá. Avances tecnológicos para mejorar operaciones.	**Estrategias FO** Utilizar la tecnología de vanguardia y la flota diversificada para capitalizar el crecimiento en la demanda de movilidad y transporte eficiente en Bogotá. Aplicar los valores corporativos sólidos para diferenciarse de la competencia en un mercado en crecimiento. Oportunidad de gestión de proceso de certificación del sistema de gestión de calidad de la empresa VELFRAN SAS.	**Estrategias DO** Buscar alianzas estratégicas o financiamiento externo para superar la posible limitación en recursos financieros y aprovechar el crecimiento en la demanda de transporte. Diseño del sistema de gestión de calidad para posteriormente ser una base para la implementación del sistema según la norma ISO 9001:2015 para optimizar las operaciones y aprovechar los avances tecnológicos. Diversificar las estrategias de marketing y ventas para contrarrestar la posible resistencia al cambio organizacional y aprovechar las oportunidades de crecimiento en el mercado.
	Amenazas (A) Inestabilidad económica del país. Problemas de infraestructura vial.	**Estrategias FA** Utilizar la buena posición y credibilidad en la prestación de servicios de logística y transporte para contrarrestar la competencia en el sector y	**Estrategias DA** Priorizar la mejora del departamento administrativo para minimizar la dependencia asignada y mitigar los problemas

	Competencia en el sector. Cambios en regulaciones gubernamentales. Riesgo de accidentes o incidentes de seguridad. Fluctuaciones en los precios del combustible Posible impacto de eventos naturales.	enfrentar la inestabilidad económica del país. Implementar tecnologías de seguridad y protocolos de prevención de accidentes para mitigar el riesgo de accidentes o incidentes de seguridad y mantener la confianza del cliente. Utilizar la experiencia y compromiso con la calidad para adaptarse a los cambios en regulaciones gubernamentales y problemas de infraestructura vial.	derivados de la falta de experiencia y recursos financieros. Desarrollar un plan de contingencia para enfrentar las fluctuaciones en los precios del combustible y posibles impactos de eventos naturales, aprovechando la diversificación de la flota y la tecnología disponible. Buscar alianzas estratégicas con proveedores o empresas con más trayectoria para mitigar la posible falta de experiencia y enfrentar la competencia en el sector.

Fuente: Autor, 2024.

1.2.1 Planteamiento del problema

La gestión de calidad se ha erigido como un pilar fundamental en las estrategias organizativas contemporáneas, orientadas a asegurar la calidad de productos o servicios, garantizar la satisfacción del cliente y optimizar la eficiencia operativa. En este contexto, VELFRAN SAS, una empresa dedicada a la logística y transporte en Bogotá, Colombia, se encuentra ante el desafío competitivo en el mercado con empresas certificadas no solo en una norma, sino en la tri-norma (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018). Lo que conlleva a que no se conozca el contexto de las empresas clientes, generando deficiencias en la

prestación del servicio, así como el bajo reconocimiento en el mercado y restringiendo el desarrollo de procesos de mejora continua.

La norma ISO 9001:2015, reconocida internacionalmente, establece las directrices esenciales para la implementación de sistemas de gestión de calidad, proporcionando un marco normativo para garantizar la calidad del producto o servicio, la satisfacción del cliente y la mejora continua en el ámbito organizativo (International Organization for Standardization [ISO], 2015), permitiendo mejorar y aumentar el reconocimiento a nivel local e institucional, garantizando el desempeño de cada uno de los colaboradores y realizar una planeación en tiempos acordes al desarrollo de la operación entre otros. En el que se permita, garantizar la gestión documental sea realizada de manera física y con formatos, revisados y aprobados por la alta gerencia, permitiendo la respuesta oportuna en la entrega de la información y documentos y los estándares normativos.

Desde una perspectiva internacional, la adopción de sistemas de gestión de calidad basados en la ISO 9001:2015 no solo es una práctica reconocida, sino también esencial para garantizar la competitividad y la confianza del cliente en el mercado global. La ausencia de un sistema específico en VELFRAN SAS se traduce no solo en una limitación en la competitividad a nivel internacional, sino también en una incapacidad para cumplir con los requisitos cambiantes del mercado colombiano, que experimenta un continuo desarrollo y transformación.

En el contexto nacional, la falta de implementación de un sistema de gestión de calidad impacta directamente en la capacidad de VELFRAN SAS para adaptarse y responder de manera

ágil a las exigencias del entorno comercial colombiano, caracterizado por su dinamismo y crecimiento constante.

Este problema se alinea de manera intrínseca con la Matriz DOFA, donde la falta de experiencia y la resistencia al cambio son identificadas como debilidades cruciales. La oportunidad de mejora se focaliza en diseñar un sistema de gestión de calidad que capitalice las fortalezas identificadas, como el compromiso con la calidad, la tecnología avanzada y la diversificación de la flota, mientras que simultáneamente mitiga las debilidades señaladas. La implementación exitosa de la ISO 9001:2015 en VELFRAN SAS no solo aborda las carencias documentales y las inconformidades de los clientes, sino que también posiciona a la empresa para competir efectivamente y garantizar la satisfacción del cliente. El objetivo general de proponer el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 responde de manera directa a esta necesidad de mejora identificada, proporcionando una hoja de ruta para transformar estas debilidades en fortalezas competitivas.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general

Diseñar el sistema de gestión de calidad para la empresa VELFRAN SAS, Bogotá Colombia, bajo la norma ISO 9001:2015.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de la empresa VELFRAN SAS en cuanto al nivel de cumplimiento de los requisitos legales de la norma ISO 9001:2015.

- Planificar acciones estratégicas para la gestión de calidad de la empresa VELFRAN SAS, bajo los requisitos de la ISO 9001:2015.

- Diseñar acciones de evaluación del desempeño de la empresa VELFRAN SAS en apuesta de la mejora continua de los procesos.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Descripción de actividades

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades por desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos
	Diagnosticar el estado actual de la empresa VELFRAN SAS en cuanto al nivel de cumplimiento de los requisitos legales de la norma ISO 9001:2015.	• Entrevistas con gerentes y colaboradores clave para comprender la percepción actual del sistema de gestión de calidad. • Revisión y análisis de documentos internos relacionados con la gestión de calidad. • Evaluación de registros y documentación existente

		para identificar posibles brechas en la gestión de calidad. • Aplicar una lista de chequeo con los requisitos de la norma con el fin de conocer el nivel de cumplimiento de la misma en la empresa.
Diseñar el sistema de gestión de calidad para la empresa VELFRAN SAS, Bogotá Colombia, bajo la norma ISO 9001:2015.	Planificar acciones estratégicas para la gestión de calidad de la empresa VELFRAN SAS, bajo los requisitos de la ISO 9001:2015.	• Investigación detallada de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, determinando el contexto interno y externo, así como el enfoque de los procesos de la empresa. • El diseño de la información relacionada al direccionamiento estratégico y la aprobación de las mismas. • Elaboración de la estructura de documentación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para VELFRAN SAS, incluyendo el diseño de procedimientos y documentos específicos, así como la creación de manuales y guías. • Desarrollo de procedimientos y documentos específicos para la implementación del sistema.
	Diseñar acciones de evaluación del desempeño de la empresa VELFRAN SAS en apuesta de la mejora continua de los procesos.	• Diseño la matriz de evaluación del desempeño de la empresa VELFRAN SAS. • Definición de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficacia del sistema. • Socialización de documentos a la empresa

1.5 Cronograma de actividades

Tabla 3

Cronograma de actividades

Actividad	Mes 1		Mes 2		Mes 3	
Diagnosticar el estado actual de la empresa VELFRAN SAS en cuanto al nivel de cumplimiento de los requisitos legales de la norma ISO 9001:2015.						
Entrevistas con gerentes y colaboradores clave para comprender la percepción actual del sistema de gestión de calidad.	X					
Revisión y análisis de documentos internos relacionados con la gestión de calidad.		X				
Evaluación de registros y documentación existente para identificar posibles brechas en la gestión de calidad.		X	X			
Aplicar una lista de chequeo con los requisitos de la norma con el fin de conocer el nivel de cumplimiento de la misma en la empresa.			X	X		
Planificar acciones estratégicas para la gestión de calidad de la empresa VELFRAN SAS, bajo los requisitos de la ISO 9001:2015.						
Investigación detallada de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, determinando el contexto interno y externo, así como el enfoque de los procesos de la empresa.				X		
El diseño de la información relacionada al direccionamiento estratégico y la aprobación de las mismas.					X	X
Elaboración de la estructura de					X	X

documentación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para VELFRAN SAS, incluyendo el diseño de procedimientos y documentos específicos, así como la creación de manuales y guías					
Desarrollo de procedimientos y documentos específicos para la implementación del sistema		X	X	X	
Diseñar acciones de evaluación del desempeño de la empresa VELFRAN SAS en apuesta de la mejora continua de los procesos.					
Diseño la matriz de evaluación del desempeño de la empresa VELFRAN SAS.				X	
Definición de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficacia del sistema.					X
Socialización de documentos a la empresa					X

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque Referencial

2.1.1 Sistemas de Gestión de Calidad

Los sistemas de gestión de calidad son marcos organizativos y metodológicos que las empresas implementan para asegurar que sus productos o servicios cumplan con los estándares establecidos y satisfagan las expectativas de los clientes. En este orden de ideas, Prajogo y Sohal (2001) afirman que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) fomenta procesos como la mejora continua o la prioridad al cliente, pues una empresa siempre está en constante búsqueda de nuevas soluciones para responder a las necesidades tanto del contexto como de los clientes (Irurita & Villanueva, 2012).

En esencia, los sistemas de gestión de calidad buscan instaurar una cultura de mejora continua, donde la calidad no se vea como un objetivo puntual, sino como un compromiso constante. Estos sistemas incluyen políticas, procedimientos, y prácticas documentadas que guían a la organización hacia la eficiencia operativa, la consistencia en la calidad y la satisfacción del cliente (Camisón et al, 2006).

Al adoptar un sistema de gestión de calidad, las empresas establecen procesos estandarizados, implementan controles para monitorear la conformidad, y promueven la participación de los empleados en la mejora de los métodos y prácticas. La certificación bajo estándares reconocidos, como la norma ISO 9001, es común en muchas organizaciones y

proporciona una validación externa de que se están siguiendo prácticas de gestión de calidad efectivas. Según la Norma ISO 9001:2015, un SGC se implementa cuando aquella “necesita demostrar su habilidad para proveer consistentemente productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios aplicables y del cliente, y aspira a aumentar la satisfacción de los clientes” (Reyes et al., 2022).

La norma no solo establece un marco para asegurar la calidad de los productos o servicios, sino que también destaca la importancia de mejorar continuamente y buscar la satisfacción del cliente. En un entorno empresarial altamente competitivo, la capacidad de cumplir de manera constante con las expectativas del cliente se convierte en un diferenciador clave (Joubert, 2014).

La implementación de un SGC proporciona una estructura sólida que guía a la organización hacia prácticas más eficientes, procesos estandarizados y una mayor transparencia en sus operaciones. Esto no solo puede conducir a la reducción de costos y al aumento de la eficiencia, sino que también contribuye directamente a la mejora de la reputación de la empresa y a la fidelización de los clientes (Guzmán Jaimes & Marín Escobar, 2023).

A lo largo de la evolución de la gestión de la calidad, cada fase ha respondido a desafíos específicos y ha proporcionado lecciones valiosas para el desarrollo de sistemas más sofisticados. En la antigua Babilonia, el Código Hammurabi estableció la responsabilidad directa de los arquitectos sobre la calidad de sus construcciones, indicando una comprensión temprana de la importancia de la calidad en la satisfacción del cliente (Garza Gonzalez, 2006).

Durante la era de inspección en el siglo XV, los gremios surgieron como respuesta a la necesidad de establecer estándares para la producción. Sin embargo, las medidas punitivas, como cortar la mano de los artesanos, resaltan la severidad de las consecuencias por la producción de productos defectuosos, indicando una falta de enfoque preventivo. La revolución industrial del siglo XIX, aunque marcada por avances en la producción en masa, introdujo la desconexión entre la producción y el control de calidad. Aunque esto condujo a una disminución en la calidad de los productos, la alta demanda en ese momento mitigó sus efectos negativos en las ventas (Rodríguez, 2018)

Taylor (1909) y sus aportes fueron un punto de inflexión al separar las funciones de producción y control de calidad. A pesar de los beneficios en productividad, esta separación exacerbó los problemas de calidad, marcando una fase en la que la eficiencia prevaleció sobre la calidad. Cuando la eficiencia prevalece sobre la calidad, se establece un equilibrio delicado que puede tener consecuencias significativas en diversos aspectos de una organización. En un primer vistazo, la priorización de la eficiencia puede conducir a procesos más rápidos y una producción más ágil, lo que podría parecer beneficioso en términos económicos y de tiempo. Sin embargo, este enfoque puede tener repercusiones negativas en la calidad de los productos o servicios ofrecidos (Rodriguez & Martinez Vidal, 2023).

La introducción del Control Estadístico de Calidad en la década de 1920, liderada por Walter A. Shewhart, implicó un cambio significativo en la filosofía de gestión de la calidad. Antes de este enfoque, la inspección final de productos era la práctica común para garantizar la

calidad, lo que significaba identificar defectos después de que el producto estuviera terminado. Sin embargo, el Control Estadístico de Calidad propuso un enfoque más proactivo al centrarse en la identificación y eliminación de las causas fundamentales de los defectos durante el proceso de producción (Live Working Editorial, 2023).

Durante la Segunda Guerra Mundial, las normas estrictas para garantizar suministros confiables intensificaron la aplicación de métodos estadísticos en la producción. Este período subraya cómo la calidad se convirtió en una necesidad crítica en situaciones de demanda urgente y suministros confiables (Magdoff, 1969).

La gestión de la calidad ha evolucionado desde enfoques reactivos hasta estrategias más proactivas, destacando la importancia de la prevención, la mejora continua y la adaptabilidad a lo largo del tiempo. Estos hitos históricos han sentado las bases para los modernos Sistemas de Gestión de Calidad, que buscan no solo cumplir con estándares, sino también superar expectativas y garantizar la excelencia en todos los aspectos de la producción y los servicios (Andrade, 2015).

En la actualidad, la gestión de calidad se visualiza como un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado. La perspectiva ha evolucionado desde enfoques centrados únicamente en la corrección de defectos hacia una filosofía integral que abarca la prevención, la mejora continua y la satisfacción del cliente. Los modernos sistemas de gestión de calidad, como los basados en normas internacionales como la ISO 9001:2015, se centran en la alineación de

procesos, la gestión eficiente de recursos y la participación de todas las partes interesadas (Machicado, 2015).

La calidad ya no se limita a cumplir con estándares mínimos, sino que se considera un impulsor clave de la innovación, la reputación de la marca y la fidelización del cliente. Además, la tecnología desempeña un papel fundamental en la gestión de calidad actual, con herramientas digitales que permiten el monitoreo en tiempo real, análisis de datos avanzados y una toma de decisiones más informada (Silva, 2023).

ISO 9001:2015 y Sistemas de Gestión de Calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) representan una parte fundamental en la estructura operativa de las organizaciones modernas. Estos sistemas, regidos por normas y estándares internacionales, ofrecen un marco coherente y sistemático para asegurar que los productos y servicios cumplan con los requisitos acordados con los clientes y fomentar una mejora continua en todos los aspectos del desempeño organizacional.

Según González & González (2008), los estándares internacionales juegan un papel crucial al simplificar la vida y aumentar la efectividad de los productos y servicios diarios. Estos estándares garantizan que los materiales, productos, procesos y servicios cumplen con los estándares necesarios para sus propósitos. La norma ISO 9001 se destaca como uno de los pilares fundamentales en este contexto (Castillo, Tamayo, Cabeza, Roldán, & Ruiz, 2016).

En el entorno económico actual, marcado por la globalización y la externalización de actividades empresariales, la necesidad de homogeneidad en las cadenas de suministro se ha vuelto esencial (Álvarez, Castro, & Peña, 2013). Los SGC, particularmente aquellos basados en la norma ISO 9001, proporcionan el marco necesario para estandarizar procesos, mejorar la eficiencia y garantizar la calidad a lo largo de las cadenas de suministro globales.

Ciravegna (2015) destaca que los modelos de gestión establecidos en normas internacionales, como la ISO 9001, han contribuido significativamente al desempeño empresarial y organizacional. Estos modelos no solo proporcionan un enfoque estructurado para garantizar la calidad, sino que también sirven como herramientas estratégicas para impulsar la competitividad y la eficacia operativa (Oyasa, 2021).

La ISO 9001:2015, la versión más reciente de esta norma enfatiza que la adopción de un sistema de gestión de calidad debe considerarse como 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" (Rivera Vergara, 2017). Este enfoque estratégico implica que la calidad no solo es un aspecto operativo, sino un pilar fundamental para el crecimiento sostenible y la adaptación al cambio en un entorno empresarial dinámico.

Desde su origen, la ISO 9001 ha tenido una fuerte presencia en el sector industrial y de manufactura. Sectores como equipamientos eléctricos, ópticos y productos de metales básicos y fabricados han liderado la implementación y certificación desde 1998 hasta la fecha (Rivera Vergara, 2017). Sin embargo, en los últimos años, se ha observado un cambio significativo, con

un aumento notable en la adopción de sistemas de gestión de calidad en sectores emergentes como tecnologías, servicios y el sector público.

Así, la ISO 9001 y los Sistemas de Gestión de Calidad no solo representan un conjunto de normas, sino una filosofía estratégica que impulsa la mejora continua y la adaptabilidad en un mundo empresarial en constante evolución. Estas normas se han convertido en herramientas esenciales para garantizar la calidad, mejorar la eficiencia y posicionarse competitivamente en mercados globales. La evolución constante de la ISO 9001 refleja su compromiso con la relevancia y aplicabilidad en diversos sectores, estableciéndola como un faro en la búsqueda de la excelencia organizacional.

2.1.2 Teoría de la Gestión por Procesos

La gestión por procesos es una filosofía administrativa que se centra en la identificación, análisis y mejora continua de los procesos internos de una organización para lograr eficiencia, eficacia y satisfacción del cliente. En el contexto de la evolución histórica de la administración, esta metodología ha surgido como respuesta a la necesidad constante de optimizar la forma en que las organizaciones alcanzan sus objetivos (Viscarra, 2021)

Zaratiegui (1999), resalta la importancia de los procesos, e incluso los destaca como “el elemento más importante y extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total” (De Luna, 2018). Las palabras del autor implican reconocer que los procesos son la columna vertebral de las operaciones empresariales y,

por ende, son cruciales para el logro de la innovación y la implementación de sistemas de gestión de calidad total. Al considerar los procesos como el componente fundamental, se enfatiza la necesidad de una gestión enfocada en la eficiencia y mejora continua.

Lo que distingue a la gestión por procesos es su enfoque sistemático y orientado hacia los resultados. En lugar de centrarse exclusivamente en las funciones o departamentos individuales, se concentra en entender y mejorar las actividades que contribuyen directamente a la creación de valor para los clientes. Esto implica visualizar la organización como una serie interrelacionada de procesos en lugar de funciones aisladas (Viscarra, 2021).

La implementación de la gestión por procesos puede aportar varios beneficios significativos a las empresas. Por ejemplo, promueve la eficiencia al identificar y eliminar redundancias, cuellos de botella y actividades innecesarias en los procesos. Esto puede llevar a una asignación más efectiva de recursos y a una reducción de costos operativos.

Por otra parte, la gestión por procesos mejora la eficacia al enfocarse en la calidad y la consistencia en la entrega de productos o servicios. Al comprender y controlar cada etapa del proceso, las organizaciones pueden garantizar un resultado final más predecible y satisfactorio para sus clientes. Además, esta metodología fomenta la innovación y la adaptabilidad. Al analizar continuamente los procesos, las empresas pueden identificar oportunidades para la mejora y la innovación (López Gil, 2018). Además, la gestión por procesos facilita la capacidad de adaptarse a cambios en el entorno empresarial o en las preferencias del cliente de manera más ágil.

2.1.3 Lean Manufacturing

El Lean Manufacturing (LM) emerge como una revolucionaria filosofía de trabajo que redefine la eficiencia en los sistemas productivos. Según Tejeda (2011), su esencia radica en maximizar beneficios con la utilización óptima de recursos, marcando así una transición hacia una nueva era en la gestión empresarial (Montes, 2011).

Esta filosofía, fundamentada en la mejora continua, se centra en la optimización de sistemas de producción o servicios, buscando principalmente la reducción del despilfarro en todas sus formas. Una de sus herramientas emblemáticas es la metodología 5S, un proceso en cinco pasos que establece una cultura organizacional de disciplina en orden y limpieza. Este enfoque no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también crea entornos de trabajo visualmente agradables y seguros (Montaño & Suárez, 2023).

El TPM, o mantenimiento productivo total, es otra pieza clave del Lean Manufacturing. Este conjunto de acciones de mantenimiento apunta a eliminar pérdidas asociadas a paradas no programadas, garantizando un control operacional más sólido, una mayor confiabilidad y disponibilidad de equipos, y una mejora palpable en la calidad del producto final (Montaño & Suárez, 2023)

La adopción del Lean Manufacturing como necesidad estratégica para las empresas contemporáneas se sustenta en la creciente competencia global y la demanda de eficiencia

operativa. En un entorno empresarial dinámico, las organizaciones enfrentan constantes desafíos para mantenerse rentables y competitivas. Aquí es donde el Lean Manufacturing se convierte en una herramienta crucial para impulsar la supervivencia y el crecimiento sostenible (Ramírez et al., 2021).

La reducción de desperdicios es un principio fundamental del Lean, y va más allá de simplemente eliminar materiales innecesarios. Implica la optimización de procesos, la reducción de tiempos de espera, la eliminación de movimientos superfluos y la maximización del tiempo de actividad de la maquinaria. Al adoptar estas prácticas, las empresas no solo reducen los costos directos asociados con el exceso de inventario y la producción ineficiente, sino que también optimizan su cadena de suministro y mejoran la capacidad de respuesta a las demandas del mercado (Valderrama Parra, 2020).

El enfoque en la utilización inteligente de recursos significa que las empresas pueden lograr más con menos. Esto se traduce en una gestión más eficaz de los recursos financieros, humanos y materiales. Al minimizar el derroche, las empresas pueden asignar recursos de manera más estratégica, canalizando inversiones hacia áreas que generen un mayor valor. Esta eficiencia no solo se traduce en costos operativos más bajos, sino que también contribuye a márgenes de beneficio más amplios, proporcionando a las empresas una ventaja competitiva significativa (Peresson, 2007).

En el contexto de los sistemas de calidad, el Lean Manufacturing actúa como un catalizador para la mejora continua. Al reducir el despilfarro y optimizar procesos, se eleva la

consistencia y calidad en la producción. La metodología 5S, por ejemplo, no solo crea un entorno ordenado, sino que también establece estándares que contribuyen a la uniformidad y calidad de los resultados (Mayorga, 2023).

2.1.4 Calidad

Para intentar definir el término de una manera holística, Deming (1986), comenta que la calidad se erige como una transformación de las necesidades y expectativas del cliente, convirtiéndolas en elementos cuantificables y medibles. En este enfoque, la calidad no solo reside en la conformidad con los requisitos actuales, sino en la capacidad de anticiparse y satisfacer las demandas emergentes del cliente (Camacho Vega, Quiroga Mendieta, & Rincon Sierra, 2023). Esta perspectiva orienta el diseño y desarrollo de productos, vinculando directamente la calidad con la disposición del cliente a pagar por soluciones que cumplan con sus expectativas latentes (Rubieano & Rodríguez, 2020).

Se puede destacar la calidad como un recurso estratégico de la gerencia. Siendo así, la calidad no es simplemente un atributo de los productos o servicios, sino un elemento que, gestionado de manera efectiva, puede impulsar la competitividad y la sostenibilidad de una organización. La calidad, desde esta perspectiva, se convierte en un activo estratégico que debe ser cuidadosamente gestionado para lograr ventajas competitivas (Hernández & Jami, 2019).

Hernández (2011) amplía la visión de la calidad al situarla dentro de la estrategia de responsabilidad social empresarial. Más allá de la conformidad con estándares y regulaciones, la

calidad se redefine como la capacidad de ofrecer productos y servicios que no solo cumplen con las expectativas del cliente, sino que también contribuyen al bienestar social y ambiental. La calidad, en este sentido, se integra en el tejido de responsabilidad social, abrazando prácticas éticas y sostenibles (Barreiro, 2014).

Juran (1961) y Crosby (1994) enfatizan la prevención y cumplimiento de requerimientos como pilares de la calidad. Juran destaca la ausencia de deficiencias como indicador clave, mientras que Crosby aboga por un sistema de prevención, donde cero defectos es el estándar. Estas definiciones resaltan la importancia de abordar la calidad desde una perspectiva proactiva, identificando y eliminando defectos antes de que impacten a los clientes (Parrales Reyes & Zambrano Rodríguez, 2022).

La esencia del concepto de calidad se revela a través de dos elementos fundamentales: el resultado y el estándar. En términos simples, la calidad se materializa al contrastar el resultado, ya sea parcial o total, de un proceso con los requerimientos previamente establecidos, es decir, los estándares. En el contexto de las organizaciones, estos dos componentes pueden experimentar variaciones en función del enfoque y del progreso teórico que el tema pueda tener. A continuación, se ofrece una visión general sobre el desarrollo de estos (Sanabria et al., 2014).

En esta perspectiva, la calidad no se limita a la simple conformidad con ciertos estándares; más bien, implica un proceso de comparación entre el resultado alcanzado y las expectativas previamente definidas. La calidad, por lo tanto, se manifiesta en la medida en que los resultados superan o cumplen con los estándares establecidos (Aliaga Balbín, 2014). Esta

relación dinámica entre el logro y la referencia establecida destaca la naturaleza adaptable y evolutiva del concepto de calidad en distintos contextos y enfoques teóricos.

En el ámbito organizacional, este enfoque dual de resultado y estándar adquiere una relevancia especial. Los estándares sirven como puntos de referencia que guían y evalúan la consecución de objetivos, al tiempo que los resultados reales reflejan la eficacia y eficiencia de los procesos implementados. La variabilidad inherente a estos elementos subraya la necesidad de una gestión continua y flexible de la calidad, ajustándose a las transformaciones en los requisitos y expectativas (Bazán et al., 2023).

Los Sistemas de Gestión de la Calidad, o la calidad y su evolución, es necesario definir la Calidad, puesto que este es un término con numerosas definiciones que pueden ser interpretadas de manera subjetiva. Atahualpa et al. (2001) la definen como una comparación de las expectativas de los clientes con su percepción del servicio ofrecido por la empresa. Es así como la gestión de la calidad del producto y/o servicio se vuelve un afán por mejorar los procesos empresariales con la única finalidad de cumplir los requisitos y expectativas del cliente (Garza et al., 2008).

2.1.5 Eficiencia

La eficacia en los sistemas de gestión de la calidad desempeña un papel central, siendo un elemento esencial para la consecución de los objetivos y la generación de valor en una organización. En este contexto, la eficiencia y eficacia se entrelazan, pero su enfoque difiere en

la forma en que impactan los resultados y procesos en la gestión de la calidad (Maldonado Davila & Nolasco Yaya, 2023).

La eficiencia, como destaca Carballo (2010), se vincula directamente a la optimización de recursos durante la fabricación de productos o prestación de servicios. Se trata de lograr resultados planificados de manera rentable, buscando la satisfacción del cliente de manera económica (Granizo, 2021). La eficiencia se convierte así en una medida de la racionalidad en el uso de recursos, minimizando costos innecesarios y maximizando la productividad. Este enfoque se alinea con la perspectiva de Droege (2022), quien subraya que la eficiencia es clave para alcanzar resultados previstos sin derrochar recursos (Cardona & García, 2009).

Por otro lado, la eficacia se relaciona con la capacidad de una entidad para cumplir con sus clientes en tiempo y con los requisitos de calidad correspondientes (Hernández, Arcos, & Sevilla, 2013). Aquí, la gestión de la calidad se convierte en un medio para lograr resultados deseados, enfocándose en la capacidad de respuesta y en la satisfacción del cliente. Los cuatro pilares fundamentales mencionados (mejora continua, enfoque al cliente, participación del personal y suspensión de despilfarros) señalan la importancia de dirigir los esfuerzos hacia la eficacia (Cifuentes Domínguez, 2016).

Un sistema de gestión de calidad efectivo debe buscar la eficacia como resultado primordial. La mejora continua, al estar arraigada en la eficacia, implica adaptarse constantemente para cumplir con las expectativas del cliente y los estándares de calidad (Fernández García, 2013). El enfoque al cliente implica comprender sus necesidades y superar

sus expectativas, mientras que la participación del personal fomenta un compromiso activo para lograr los objetivos de calidad. La suspensión de despilfarros va de la mano con la eficiencia, eliminando cualquier elemento que no contribuya a la eficacia global del sistema (Maldonad Villalva, 2008).

En pocas palabras, la eficacia en los sistemas de gestión de calidad representa la capacidad de alcanzar los objetivos y satisfacer las expectativas del cliente de manera oportuna y con calidad. La eficiencia y eficacia colaboran para formar una gestión de calidad integral, donde la optimización de recursos se combina con la obtención de resultados exitosos y la fidelización del cliente.

2.2 Antecedentes

A nivel internacional, en Perú, Meléndez (2017) realizó una propuesta de implementación del SGC en una industria pesquera según la ISO 9001 de 2015, con la idea de realizar el análisis de la situación de la empresa, y diseñar un SGC que garantizara la calidad de los productos, aumentara su productividad y la satisfacción de los clientes. Este estudio se realizó bajo una metodología de tesis con dos fases: análisis y diagnóstico y propuesta de mejora.

Por fuera del contexto latinoamericano, en Indonesia, Hernawan et al. (2018) comentan acerca de la aplicación de la ISO 9001 como un tema crucial en la competencia industrial a nivel mundial. La empresa *PT Tarumatex Bandung,* busca mantener su posición y aumentar la confianza del consumidor a través de la implementación de la norma ISO 9001 de 2015, que

sirve como una herramienta para medir la credibilidad de la empresa a nivel global, mejorar la calidad de la gestión empresarial y cumplir con las demandas de productos y servicios según las expectativas de los consumidores (Álzate, 2020).

Esta investigación, con una metodología descriptiva cualitativa, busca explorar hasta qué punto se aplica esta norma en la empresa en cuestión y comprender los beneficios que se pueden obtener al implementar en su totalidad a la ISO 9001:2015.

Por otro lado, en España, Betlloch-Mas et al. (2018) realizaron la implementación y operación del SGC según la ISO 9001:2015 en un departamento de dermatología. En este caso, se concluye que el SGC ha mejorado la seguridad de los pacientes al aumentar el control de la actividad realizada, permitiendo una mayor satisfacción para todas las partes interesadas. Esto incluye un reconocimiento interno a nivel institucional en el hospital u otros campos de atención médica, una mayor visibilidad para otros sectores de la sociedad y, sobre todo, el reconocimiento de los pacientes. Estos últimos se sienten alentados a depositar su confianza en el departamento al saber que ha sido sometido a una exhaustiva evaluación de calidad (Betlloch-Mas, 2019).

La certificación ISO de un departamento de dermatología que brinda atención a pacientes y realiza actividades de investigación y enseñanza en el sector de la salud pública también genera satisfacción, considerando las exigencias para cumplir con los estándares de calidad ISO.

En el contexto de Colombia, Torres (2022), propuso la implementación del SGC bajo la ISO 9001 en la empresa Dacara Colombia SAS, en Pereira. Este estudio es realizado para

abordar la falta de conocimiento y conciencia en muchas organizaciones, especialmente en pequeñas y algunas grandes, sobre la forma precisa de documentar su información para navegar en el mundo de la calidad y lograr beneficios. Se destaca que este desconocimiento a menudo se debe a la percepción de que la documentación e implementación son costosas. En el caso específico de la empresa Dacara Colombia S.A.S, se identifica la necesidad de implementar el estándar internacional ISO 9001:2015 para mejorar sus labores técnicas y administrativas, satisfacer a los clientes y posicionarse en el sector industrial (Torres Guzman, 2022).

Asimismo, en Bucaramanga, se realizaron dos estudios de implementación del SGC, el primer estudio se centra en la propuesta de diseño, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión Integral (SGI) para la empresa INSTALAMOS ALIADOS S.A.S . Destaca la importancia de alinear las actividades diarias con resultados más precisos, bajo los principios de normas como la NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018, resaltando el compromiso de la alta dirección en la eficiencia del SGI (Salazar, Gutíerrez, & Espeleta, 2021).

Por otro lado, el segundo estudio se enfoca en la optimización de procesos de comercialización y muestreo en la empresa de Comercio Internacional de Concentrados Polimetálicos de Colombia CI CONCEPOL S.A.S que anteriormente enfrentaba pérdidas significativas. Se establecen conductos regulares, se mejora la supervisión y capacitación del personal técnico, y se logra una coordinación estratégica del personal para optimizar tiempos. La conclusión destaca resultados positivos, incluida la reducción de errores en el muestreo y una alternativa sana para la minería artesanal (Sánchez, 2019).

Ambos estudios convergen en la importancia de la implementación de sistemas y procesos eficientes. El primero destaca la necesidad de un SGI integral que aborde calidad, medio ambiente y seguridad, involucrando a todas las partes interesadas. El segundo resalta la mejora en los procesos específicos de comercialización y muestreo, con un énfasis en la capacitación y la optimización.

En Bogotá, el estudio de Amezquita et al (2019), realizó una propuesta para el sistema de gestión en una empresa denominada Sonobaby, basado en las normas ISO 9001:2008 y 2015. Se empleó un enfoque cualitativo descriptivo que busca comprender la realidad vivida y percibida por los actores involucrados. La metodología cualitativa permitió evaluar la calidad observada en los procesos, contrastarla con la calidad esperada y explorar la percepción de las usuarias sobre la atención brindada en Sonobaby (Amezquita, González, & Vargas, 2019).

En el análisis, se concluyó que Sonobaby necesita una planificación más efectiva en los procesos de seguimiento, evaluación y control para alcanzar sus objetivos en un plazo determinado. Se resalta la importancia de implementar un SGC basado en ISO 9001 para garantizar una atención de calidad y una satisfacción del cliente del 100%.

De la misma manera, Maldonado (2018) y Hernández (2019) realizaron propuestas para las empresas MYM Universal S.A.S. y LIPOGEN S.A.S., respectivamente, donde todos los autores concuerdan en algo: la adopción del SGC promete mejorar la imagen de la organización, otorgándole una ventaja competitiva en el mercado al alinearse con requisitos de certificación

ISO 9001:2015, una demanda cada vez más común. El control documentario resultará fundamental para administrar manuales, procedimientos y registros, previniendo el uso de documentos obsoletos y asegurando la actualización continua (Pacura & Castañeda, 2021).

La estandarización del proceso productivo a través de instructivos, procedimientos y registros, junto con controles asignados, garantizará el cumplimiento de los requisitos del cliente, fortaleciendo la confianza y fidelización. La implementación también impulsará el compromiso de los trabajadores, proporcionando programas de sensibilización y capacitaciones que contribuirán a su crecimiento profesional.

La fijación de objetivos claros, su seguimiento y control continuo permitirá la alineación de los trabajadores con las metas propuestas por la gerencia de calidad, evaluando su rendimiento en base al cumplimiento de dichos objetivos. La mejora en la comunicación interna y externa, el enfoque basado en procesos, y la organización y estandarización de estos conducirán a un aumento de la productividad mediante una reducción del tiempo de operaciones.

2.3 Marco legal

La gestión de calidad en Colombia se encuentra regida por un conjunto de normativas nacionales e internacionales que establecen estándares y directrices para asegurar la calidad en diversos sectores. Entre las normas nacionales más relevantes, destaca la **NTC ISO 9001:2015**, la cual, al adoptar la norma internacional **ISO 9001:2015**, define los requisitos para la implementación de sistemas de gestión de calidad, enfocándose en la mejora continua y la

satisfacción del cliente. Su impacto se traduce en organizaciones más eficientes y orientadas hacia la excelencia y la ISO 9000:2015, en la que se establece el punto de partida de las normas de calidas (ISO 9000:2015).

La **ISO 9004:2018**, complementaria a la **ISO 9001**, ofrece directrices para el éxito sostenido de una organización. Su impacto se traduce en organizaciones más resilientes, orientadas hacia la eficacia y la mejora continua, así mismo incluye las pautas para la mejora de desempeño del sistema de gestión de calidad y beneficiar a las partes interesadas.

La **ISO 19011** establece pautas para auditorías de sistemas de gestión, contribuyendo a la evaluación efectiva de la conformidad con normas como **ISO 9001, ISO 14001** e **ISO 45001**. Su impacto se percibe en la mejora continua de los sistemas de gestión, permitiendo verificar las directrices para el cumplimiento de los objetivos.

A nivel internacional, la **ISO 31000** establece principios para la gestión de riesgos, proporcionando un marco para identificar, evaluar y gestionar riesgos en organizaciones. Su impacto se manifiesta en una toma de decisiones más informada y una mejor preparación para enfrentar contingencias.

Centrada en la satisfacción del cliente, la **ISO 10002** guía en el tratamiento de quejas, promoviendo la mejora de productos o servicios. Su implementación se refleja en organizaciones más centradas en las necesidades y expectativas de los clientes.

GTC-ISO 10013:2021; Sistema de Gestión de la calidad. Orientación para la información documentada.

A nivel nacional, **la Ley 1480 de 2011**, conocida como el Estatuto del Consumidor, regula los derechos y deberes de los consumidores. Su impacto se manifiesta en la protección de los derechos del consumidor, promoviendo la transparencia y el acceso a la información.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento

3.1 Diagnóstico del estado actual de la empresa VELFRAN SAS en cuanto al nivel de cumplimiento de los requisitos legales de la norma ISO 9001:2015

En primera instancia, se realizaron entrevistas con el gerente y los coordinadores, como puntos clave para determinar la percepción del sistema de gestión de calidad con el que cuentan actualmente los colaboradores directamente relacionados con la alta gerencia (ver anexo 1). Se logró realizar la entrevista al representante legal (gerente) y a los coordinadores administrativos y operativos, en las que se identificó de manera conjunta que la empresa actualmente cuenta con estándares de calidad, pero no alcanzan el cumplimiento de la ISO 9001:2025. Por lo tanto, se debe comenzar a establecer estrategias que permitan el direccionamiento de la norma hacia el cumplimiento de los requisitos de calidad.

La mejora continua dentro de la organización lleva a generar un cambio organizacional debido a cómo se manejan actualmente los procesos. Estos cambios son necesarios para identificar las partes interesadas, tanto internas como externas, y las necesidades y expectativas de cada una de ellas. Esto permitirá conocer el alcance del sistema de gestión de calidad, en el que se logren identificar los procesos que tiene actualmente la empresa, así como el manejo de la documentación que debe garantizarse a partir de un documento revisado y aprobado por el gerente, para poder divulgarlo y cumplirlo a cabalidad.

En conclusión, la percepción del sistema de gestión de calidad debe redireccionarse en cuanto a los requisitos de la ISO 9001:2015.

En cuanto a la revisión y análisis de los documentos internos relacionados con los procesos de gestión de calidad, la gerencia socializó de manera general los procesos que llevan, de los cuales solo manejan documentos en los procesos de facturación que se realizan mediante correo electrónico o acta de facturación, solicitud del servicio emitido por llamada o correo electrónico, bases de datos de seguimiento a procesos de facturación, y bases de datos de seguimiento a mantenimiento de vehículos bajo el kilometraje. La documentación completa se realiza de acuerdo con los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la Resolución 0312 del 2019. Adicionalmente, la empresa maneja la solicitud y requerimientos de los clientes mediante un correo electrónico o solicitud emitida por vía telefónica. Los otros documentos que se utilizan son de acuerdo con las necesidades de los clientes y se generan sin control. Se evidencia que sobre un mismo documento pueden existir varios formatos en los que cumplen con los requerimientos de cada cliente.

Posteriormente, se verificaron los registros y documentos con los que cuenta la empresa actualmente, y se vio la necesidad de iniciar con el diseño y posterior implementación de un sistema de gestión de calidad. Por medio del diagnóstico, se logró realizar una lista de chequeo en la que se obtuvo como resultado una calificación en estado bajo, razón por la cual se inició con el diseño del sistema de gestión de calidad para abordar y disminuir los posibles riesgos que se puedan generar en la prestación del servicio.

Tabla 4

Diagnóstico inicial del SGC

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015

CRITERIOS DE CALIFICACION:
A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a la fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema);
B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a la fase del Hacer del sistema);
C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a la fase de identificación y Planeación del sistema);
D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

No.	**NUMERALES**	**CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION**			
		A-V	**H**	**P**	**N/S**
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN **4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO**		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo **Se tiene determinado el alcance según:** **Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.**					
Debe estar documentado y disponible.					

5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
	SUBTOTAL	0	0	9	0
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		**8%**		
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.				0
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		5		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				0
	SUBTOTAL	0	10	0	0
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		**17%**		
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0

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

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

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

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

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	0

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

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

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

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

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

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

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	0

33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		0
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		0
35	Se conserva información documentada de estas actividades		0
8.4.2 Tipo y alcance del control			
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		0
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		0
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		0
8.4.3 Información para los proveedores externos			
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		0
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		0
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		0
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO			
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio			
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	3	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	3	
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	3	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	3	
52	Se controla la designación de personas competentes.		0
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		0

54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			0
8.5.2 Identificación y trazabilidad				
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		3	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		3	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	5		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	5		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	5		
8.5.4 Preservación				
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	5		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			0
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		3	
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		3	
67	Considera los requisitos del cliente.	5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		3	
8.5.6 Control de cambios				
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			0
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			0
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			0

74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				0
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				**0**
	SUBTOTAL	0	80	42	0
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		**15%**		
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
9.1.3 Analisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0

13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.					0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.					0
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.					0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.					0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.					0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION						
9.3.1 Generalidades						
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.					0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección						
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.					0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.					0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.					0
22	Considera los resultados de las auditorías.					0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.					0
24	Considera la adecuación de los recursos.					0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.					0
26	Se considera las oportunidades de mejora.					0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección						
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.					0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.					0
29	Incluye las necesidades de recursos.					0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.					0
	SUBTOTAL	0	0	0		0
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			**0%**		
10. MEJORA						
10.1 Generalidades						
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.					**0**
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA						

2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
	SUBTOTAL	0	0	0	0
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		**0%**		

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD

NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	8%	DISEÑAR
5. LIDERAZGO	17%	DISEÑAR
6. PLANIFICACION	0%	DISEÑAR
7. APOYO	11%	DISEÑAR
8. OPERACIÓN	15%	DISEÑAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0%	DISEÑAR
10. MEJORA	0%	DISEÑAR
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION	7%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

3.2 Acciones estratégicas para la gestión de calidad de la empresa VELFRAN SAS, bajo los requisitos de la ISO 9001:2015

En cuanto a la determinación del contexto interno y externo de la empresa VELFRAN SAS, basado en los enfoques del proceso, la alta dirección debe contar con un listado en el que se identifique el alcance de los productos y servicios que se están ofertando actualmente. Por esta razón, se elabora un procedimiento nombrado con el código "EID-PRO-22", en el cual se tiene identificada la razón para su inclusión, aunque esto no implica que todo el SGC deba relacionarse con las actividades de ellos.

Para la empresa VELFRAN SAS, se logran diseñar todos los documentos correspondientes al SG-C, como se desarrolla en la siguiente tabla:

Tabla 5

Documentos

Ítems	Código	Nombre Documento	Requisito Norma
01		**Elaborar información documentada**	
01	EID-POL-01	Política maestra para crear y actualizar información documentada controlada	7,5
02	EID-PRO-02	Procedimiento maestro para crear y actualizar información documentada controlada	7,5
03	EID-MÉT-03	Método maestro para elaborar diagramas de flujo	7,5
04	EID-PRO-04	Procedimiento maestro para revisar y mejorar información documentada controlada	7,5
05	EID-MÉT-05	Métodos de control para los registros controlados	7,5
06	EID-REG-06	Lista de procesos autorizados para tener sus propios manuales de políticas y procedimientos	7,5

Ítems	Código	Nombre Documento	Requisito Norma
07	EID-REG-07	Lista maestra para controlar información documentada controlada	7,5
08	EID-REG-08	Lista de puestos autorizados dentro de la organización	7,5
09	EID-FOR-09	Formato maestro para elaborar manuales de políticas y procedimientos	7,5
10	EID-FOR-10	Formato maestro para elaborar planes de calidad	7,5
11	EID-FOR-11	Formato maestro para elaborar políticas	7,5
12	EID-FOR-12	Formato maestro para elaborar procedimientos	7,5
13	EID-FOR-13	Formato maestro para elaborar métodos	7,5
14	EID-FOR-14	Formato maestro para elaborar organigramas	7,5
15	EID-FOR-15	Formato maestro para elaborar perfiles de puestos	7,5
16	EID-FOR-16	Formato maestro para elaborar descripciones de puestos	7,5
17	EID-FOR-17	Formato maestro para elaborar formatos	7,5
18	EID-FOR-18	Formato maestro para elaborar registros	7,5
19	EID-FOR-19	Formato maestro para elaborar especificaciones	7,5
20	EID-FOR-20	Formato maestro para elaborar instructivos de llenado	7,5
02		**Contexto de la organización**	
21	EID-PRO-21	Procedimiento para definir la dirección estratégica de la organización	0.3.1, 4.1
22	EID-FOR-21	Formato análisis FODA	0.3.1, 4.1
23	EID-PRO-22	Procedimiento determinación del contexto de la organización	4
24	EID-REG-22	Formato - COTO Registro	4, 4.1,4.2
25	EID-FOR-23	Formato para la determinación del contexto de la organización	4
26	EID-FOR-24	Formato para declarar el alcance del SGC	4,3
27	EID-FOR-25	Formato especificación del proceso	4,4
28	EID-FOR-26	Plantilla mapa de procesos	4,4
03		**Liderazgo**	
29	EID-MÉT-27	Método determinación de la política de la calidad	5,2

Ítems	Código	Nombre Documento	Requisito Norma
04		**Planificación**	
30	EID-MÉT-28	Método determinación de los objetivos de la calidad	6,2
31	EID-REG-28	Formato de registro plan de acciones para lograr un objetivo de la calidad	6,2
32	EID-MÉT-29	Gestión de los cambios en el SGC	6,3
33	EID-PRO-30	Gestión de los riesgos y las oportunidades	6,1
05		**Apoyo o soporte**	
34	EID-PRO-31	Gestión de los recursos para el seguimiento y medición	7.1.5
35	EID-PRO-32	Gestión de las competencias	7,2
36	EID-REG-32	Plan de mejora para las competencias disponibles	7,2
37	EID-PRO-33	Gestión de la infraestructura	7.1.3
38	EID-REG-33	Plan anual de mantenimiento a la infraestructura	7.1.3
06		**Operación**	
39	EID-PRO-34	Realización de las ventas a clientes	8,2
40	EID-PRO-35	Procedimiento para realizar el diseño y desarrollo	8,3
41	EID-PRO-36	Procedimiento Gestión de proveedores y realización de compras	8.4.1
42	EID-REG-36	Listado maestro de Proveedores Aprobados	8.4.1
43	EID-FOR-37	Formato de evaluación de proveedores	8.4.1
44	EID-FOR-38	Formato encuesta de calidad a proveedores	8.4.1
45	EID-PRO-39	Procedimiento para la identificación y trazabilidad	8.5.2
46	EID-MÉT-40	Método para tratar la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	8.5.3
47	EID-REG-40	Registro de propiedades externas bajo control	8.5.3
48	EID-REG-41	Formato solicitud de cambios para la producción o la prestación del servicio	8.5.6
49	EID-PRO-42	Procedimiento para la liberación de la producción o la prestación del servicio	8,6
50	EID-FOR-42	Plan de inspección de control de procesos	8,6
51	EID-FOR-42	Registro de liberación de productos y servicios	8,6
07		**Evaluación del desempeño**	

Ítems	Código	Nombre Documento	Requisito Norma
52	EID-PRO-43	Procedimiento para el seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1
53	EID-FOR-43	Formato para notificar los resultados y análisis de datos del SGC	9.1.1
54	EID-POL-44	Políticas del proceso Auditorías internas a los procesos	9.2.2
55	EID-PRO-44	Procedimiento para realizar auditorías internas a los procesos	9.2.2
56	EID-REG-44	Programa Anual de Auditorías Internas	9.2.2
57	EID-REG-44	Plan de auditoría Interna	9.2.2
58	EID-REG-44	Informe de auditoría interna a los procesos	9.2.2
59	EID-PRO-45	Procedimiento para realizar la revisión por la dirección	9,3
60	EID-FOR-45	Formato de registro plan de acciones de mejora	9,3
61	EID-PRO-45	Plantilla Informe para la revisión por la dirección	9,3
62	EID-PRO-46	Satisfacción del cliente	9.1.2
63	EID-FOR-46	Formato Instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente	9.1.2
64	EID-FOR-46	Formato Informe de la satisfacción del cliente	9.1.2
08		**Mejora**	
65	EID-PRO-47	Gestión de No conformidades y Acciones correctivas	8.6, 8.7.2, 10.2.2
66	EID-FOR-47	Formato Registro de No conformidades	8.6, 8.7.2, 10.2.2
67	EID-FOR-47	Formato Registro de Acción correctiva	8.6, 8.7.2, 10.2.2
68	EID-REG-47	Listado maestro de No conformidades y Acciones correctivas	8.6, 8.7.2, 10.2.2
09		**Manual del SGC**	
69	EID-MAN-48	Manual de gestión de calidad de la organización	7,5
10		**Otros documentos**	
70	EID-POL-49	Políticas para asegurar el enfoque al cliente	5.1.2
71	EID-FOR-50	Tabla de control para procesos externos contratados	8,4
72	EID-FOR-51	Tabla de control para procesos especiales	8,5
73	EID-REG-52	Tabla maestra de registros controlados del SGC	7,7

Ítems	Código	Nombre Documento	Requisito Norma
74	EID-REG-53	Solicitud de cambios en los procesos	6,3
75	EID-REG-54	Bitácora de cambios en los procesos	6,3
76	EID-FOR-55	Plan de mantenimiento semanal	7.1.3
77	EID-REG-56	Ficha de mantenimiento	7.1.3
78	EID-REG-57	Ficha expediente de equipo de medición	7.1.3
79	EID-REG-58	Histórico de intervenciones	7.1.3
80	EID-REG-59	Lista maestra de equipos para la medición	7.1.3
81	EID-REG-60	Listado de elementos de la infraestructura bajo mantenimiento	7.1.3
82	EID-REG-61	Registro de control de equipamiento	7.1.3
83	EID-FOR-62	Orden de compra a proveedor	8.4.1
84	EID-FOR-63	Requisición de compra de productos o contratación de servicios	8.4.1
85	EID-REG-64	Formato de cotizaciones	8,2
86	EID-REG-65	Listado de clientes potenciales	8,2

Durante la pasantía, se logró realizar toda la información correspondiente a la documentación del sistema de gestión de calidad (SGC), basada en la NTC ISO 9001:2015, como se relaciona en la tabla anterior. Se incluyen procedimientos, documentos específicos, así como la creación de manuales y guías propias para la empresa. Esto se hizo con la finalidad de que la empresa, en conjunto con los colaboradores, logre la implementación de los respectivos documentos y cumpla con la ejecución del sistema de gestión de calidad.

3.3 Acciones de evaluación del desempeño de la empresa VELFRAN SAS en apuesta de la mejora continua de los procesos

Para la empresa VELFRAN SAS, se elabora el procedimiento para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión de calidad, que se encuentra en el procedimiento con código EID-PRO-43. Adicionalmente, se cuenta con el formato con código EID-FOR-46, un instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente. Mensualmente, se generaría un informe de la satisfacción del cliente nombrado con el código EID-FOR-46, lo que permite elaborar la matriz de evaluación de desempeño de la empresa, como se contempla en el formato EID-FOR-43. Adicionalmente, se construye una base de datos que permite contemplar la evaluación de desempeño de la empresa, apoyándose en el formato FT-SST-03, lo cual permite llevar la trazabilidad de los proveedores y contratistas junto con la evaluación de desempeño que se realiza anualmente.

Figura 2

Formato matriz de gestión de proveedores y contratistas

VELFRAN S.A.S
LOGISTICA EN TRANSPORTE
NIT 901.417.627-7

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
SG-SST
FORMATO MATRIZ DE GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

OFICINA	OBJETO DE CONTRATO	NIT	CONTRATISTA / PROVEEDOR	CONTACTO	RESPONSABLE DE SST	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E-MAIL	CIUDAD	TIPO DE CONTR		¿REALIZA TRABAJOS ESPECIALES? (Alturas, espacios confinados, químicos, eléctricos, caliente)			DOCUMENTACIÓN ENVIADA	ENTRE (fech
										NATURAL	JURÍDICO	SI/NO	CUÁLES	FRECUENCIA		

De esto, se logra la elaboración de los indicadores claves para la determinación del rendimiento para medir la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Tabla 6

Indicadores claves para la determinación del rendimiento para medir la eficacia del sistema de gestión de calidad

Objetivo	Nombre del indicador	Formula de calculo	Frecuencia de medición	Frecuencia de análisis	Meta	Responsable
Satisfacer a nuestros clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos, normas y tiempo de ejecución del proyecto.	NO CONFORMIDAD	Costo asociado a daños en los vehículos/ valor facturado en el mes	Mensual	Mensual	< 0,50%	Coordinador operativo
	CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS LEGALES Y CONTRACTUALES	Compromisos cumplidos / compromisos totales adquiridos en cada servicio.	Mensual	Mensual	> 100,00%	Coordinador administrativo
	ENCUESTA DE SATISFACCION	Repuesta ponderada de las preguntas de la encuesta de satisfacción al cliente	Semestral	Semestral	> 80,00%	Coordinador administrativo
	GESTIÓN DE RIESGOS	No de riesgos materializados atribuibles al contratista / No de riesgos identificados en la matriz de riesgos	Mensual	Mensual	< 10,00%	Coordinador operativo / Alta Dirección.

Para el seguimiento de los indicadores, se realizarán auditorías internas bimensuales a los responsables de cada uno de ellos, en las cuales se evaluará el cumplimiento y/o ajuste de hallazgos. Además, se requerirá una auditoría externa para verificar la vigencia del cumplimiento con un periodo anual. El objetivo es evitar ser unilaterales en la determinación del cumplimiento y, de esta manera, seguir implementando la mejora continua en cada uno de los procesos, mejorando el rendimiento y la competitividad de la empresa con sus partes interesadas.

Por último, se realizó la socialización de los respectivos documentos y avances a la alta dirección de la empresa VELFRAN SAS.

Capítulo 4. Diagnostico final

La pasantía realizada con la empresa VELFRAN SAS, se logró culminar y realizar a cabalidad, en el que en cada uno de los días que se iba trabajando en conjunto, la alta gerencia va tomando conciencia con respecto a la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad, en el que permita identificar las necesidades y expectativas puntales de la organización en cuanto a sus partes interesadas.

Se realizaron entrevistas con el gerente, el coordinador operativo, el coordinador administrativo en el que se logró tener claridad con el estado actual de la empresa, conociendo, los documentos que actualmente se están llevando y el manejo de los procesos.

Antes de iniciar la pasantía, la empresa presentaba falencia con la estructuración de procedimientos, formatos estandarizados, contextualizados. Los documentos que se estaban llevando son necesidad y requerimiento del cliente y elaborados para suplir sus necesidades.

En cuanto la identificación de los factores internos y externos, partes interesadas, requisitos normativos legales y del cliente, no se encuentra contextualizada en la organización, puesto que actualmente la información que se está llevando no es estandarizada, sino que se adaptan de acuerdo al requerimiento de cada cliente, contado con un documento con varios formatos.

En base al liderazgo de la empresa, la gerencia cuenta con compromiso con respecto al enfoque de los clientes, buscando mejorar día a día en la prestación del servicio, aunque no cuenten con canal de recepción de PQRS. La empresa actualmente debe fortalecer la política de la gestión de la calidad, así como la claridad en los roles y responsabilidades de la empresa.

Con respecto a la planificación, este requisito no se ha establecido en el 100%, debido que no se cuentan con un documento que soporte los riegos y oportunidades, para posteriormente abordarlos por medio de acciones estratégicas para el sistema de gestión.

Para el requisito número 7, con respecto al apoyo, la empresa hasta el momento no cuenta con un sistema de gestión de calidad, por lo que se logró diseñar un sistema de SGC.

Para el requisito número 8, la empresa busca establecer comunicaciones y relaciones con sus clientes y partes interesadas, cumpliendo con los requisitos y demandas exigidas por los mismos. En el momento que el cliente, presente alguna novedad o inquietud, la gerencia tramitaría inmediatamente la solución de la queja.

Para el capítulo 9, la evaluación del desempeño es un ítem importante de resaltar para la mejora de los procesos y la medición de la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.

Con respecto a el capítulo 10, en la actualidad, no se cuenta con un plan de mejora de los procesos, por lo que en la fase de diseño se logra realizar, para posteriormente ser implementado y garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos.

Capítulo 5. Conclusiones

En conclusión, el diagnostico con respecto al estado actual de la empresa, permitió visualizar la estrategia adecuada con la finalidad de planificar el diseño del sistema de gestión de la calidad para VELFRAN SAS, siendo la base fundamental para la planificación y posteriormente, para la implementación de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Otra conclusión importante que se tiene del trabajo de pasantía, es que a partir de la planificación y la identificación de requisitos con base a la ISO 9001:2015, se logra el diseño adecuado de acuerdo a las necesidades de la empresa y las partes interesadas.

Al contar con el diseño de acciones para la evaluación del desempeño de la empresa, parte de la contribución a la mejora continua, permitiendo identificar los puntos álgidos que deben ser tratador con la finalidad de establecer acciones de mejorar y contribuir con el buen desempeño de la empresa.

Capítulo 6. Recomendaciones

Partiendo desde el diagnostico inicial de la empresa, se recomienda iniciar con estrategias de concientización para dar a conocer la importancia del sistema de gestión de calidad y de esta manera que los colaboradores a portes al proceso de fortalecimiento institucional, basados en la implementación de la ISO 9001/2015. Integrando en el proceso a la alta dirección, para seguimiento y gestión de recursos para los cumplimientos de los compromisos con respecto a la mejora continua.

Actualmente, la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015, en el cual seria el insumo para una posterior implementación, requiriendo participación de los colaboradores e instrumentos de ejecución, así como compromiso con el liderazgo por parte de la alta dirección. Este proceso, es extenso y conlleva a la mejora en cada uno de los procesos de la empresa.

Recomendación para la empresa, es iniciar con la implementación de la evaluación para determinar el desempeño de cada una de las partes interesas, permitiendo la mejora continua y la identificación de necesidades y expectativas por parte de los clientes y/o proveedores. Adicionalmente, el seguimiento de los indicadores se logra a través de cada uno de los coordinadores y seguimiento a los formatos institucionales.

Referencias

Aliaga Balbín, H. (2014). *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2013.* HUANCAYO, PERU: Universidad Nacional del Centro de Perú. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1470

Álvarez, M., Castro, M., & Peña, G. (2013). Gestión del conocimiento: una perspectiva desde la gestión de la calidad y la gestión documental. *Signo*, 101-118. Obtenido de https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/2186

Álzate, A. (2020). *Propuesta del sistema de gestión de calidad en una charcuteria santanderena basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.* Bogotá: Fundación Universidad de América. Obtenido de http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/8366

Amezquita, G., González, C., & Vargas, F. (2019). *Propuesta sistema de gestión de calidad en Sonobaby.* Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud, Bogotá. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/b4f535b9-6c4e-4470-92cd-a7d11290aaf3

Andrade, M. J. (2015). *Sistema de gestión de calidad turística.* San Martín de los Andes. Neuquén.: Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/51832/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barreiro, I. (2014). *Responsabilidad social corporativa ¿ opción u obligación?* León, Mexico: Universidad de León. Obtenido de https://buleria.unileon.es/handle/10612/4027

Bazán, R., Casazola, O., Franco, J., Sakibaru, L., & Suarez, C. (2023). *Auditoría y control de calidad en proyectos de ingeniería.* Magdalena del Mar, Lima-Perú.: Editorial Mar Caribe de Josefrank Pernalete Lugo. Obtenido de https://hcommons.org/deposits/item/hc:60267/

Betlloch-Mas, I. R.-S.-G.-R. (2019). *Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología.* Actas Dermo-Sifiliográficas. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S000173101830406X

Camacho Vega, J. J., Quiroga Mendieta, K., & Rincon Sierra, E. (2023). *Propuesta de mejora para el proceso de última milla en la compañía Laika Logística S.A.S, en su sede principal ubicada en el Sector Las Ferias – Bogotá, aplicando los estándares del sistema de excelencia EFQM.* Bogotá: Fundación Universidad de América. Obtenido de http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/9372

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoque, modelos y sistemas. Madrid: Pearson educación S.A. Obtenido de https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf

Cardona , F., & García, V. M. (2009). *Evaluación de la metodología del Balanced Scorecard como herramienta práctica para la construcción de indicadores de gestión que permitan medir la productividad en las organizaciones y estudio práctico en XM compañía de expertos en mercados S.A E.S.P.* Medellin: Universidad de Antioquia.

Castillo, B., Tamayo, J., Cabeza, D., Roldán, M., & Ruiz, A. (2016). Factores clave para la búsqueda del aprendizaje organizacional en la cadena de suministro: una aproximación teórica. *Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época*, 92-117. Obtenido de https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/2952

Cifuentes Domínguez, P. (2016). *Estrategias de gestión de calidad para incrementar la satisfacción del usuario externo del área de quirófano del Hospital Provincial Docente Ambato.* AMBATO – ECUADOR: Universidad regional autonoma de los andes. Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3084

De Luna, A. (2018). *Innovación organizacional y diseño de procesos para la empresa Veralmex S.P.R. de R.L.* Acapulco de Juárez., Gro. México: Universidad Autónoma de Guerrero. Obtenido de http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/1544/TM_16250318_18.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández García, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa.* Alicante, España: Editorial Club Universitario. Obtenido de https://www.torrossa.com/en/resources/an/2633401

Garza Gonzalez, M. (2006). *MODELO DE INDICADORES DE CALIDAD EN EL CICLO DE VIDA DE PROYECTOS INMOBILIARIOS* . Barcelona, España: Universidad Politécnica de Cataluña. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41002961/indicadores-libre.pdf?1452228935=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAGRADECIMIENTOS.pdf&Expires=1711915460&Signature=ExoufK7hTltAFR6dFJWc0h8vyVh3dUo9JxqkUmzIayq~62cqmJlrFIBwCx8wzb0UknjuH84rs-X

Garza, E., Abreu, L., & Badii, M. (2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *International Journal of Good Conscience*, 3. Obtenido de http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%201-64.pdf

Granizo, J. A. (2021). *Incidencia de las publicaciones de mantenimiento industrial en el fortalecimiento de la calidad de la producción y prestación de servicios en sudamérica en el periodo 2010-2020.* Riobamba.: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/14961

Guzmán Jaimes, K., & Marín Escobar, C. (2023). *Diseño de propuesta del sistema de gestión de calidad soluciones mecanizadas s.a.s bajo implementación de la norma NTC 6001: 2017.* San Vicente, Cali, Valle del Cauca: Institución Universitaria Antonio José Camacho. Obtenido de https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/2070

Hernández, G., Arcos, J., & Sevilla, J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la educación*, 82-115. Obtenido de https://www.scielo.cl/pdf/caledu/n39/art04.pdf

Hernández, V., & Jami, J. L. (2019). *MODELO DE MEDICIÓN Y GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO FINANCIERO EN BANECUADOR SUCURSAL LATACUNGA.* Guayaquil, Ambato 180103, Ecuador: Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1123

Herrera Mendoza, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa.* Xalapa, Enríquez, Veracruz: Universidad Veracruzana. Obtenido de

https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/47688/HerreraMendozaMiriam.pdf?sequence=1

Irurita, J., & Villanueva, P. (2012). *Sistema de gestión de la calidad.* Pamplona: Universidad Pública de Navarra. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf

Joubert, E. G. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero : perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén.* Roque Sáenz Peña 352, B1876 Bernal, Provincia de Buenos Aires, Argentina: Universodad Nacional Quilmes. Obtenido de https://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/130

Live Working Editorial. (2023). La gestión de la calidad enfocada al comercio exterior. En F. J. Zambrano, *Sistema de gestión de la calidad* (pág. 200). Guayaquil-Ecuador: Live Working Editorial. Obtenido de https://liveworkingeditorial.com/wp-content/uploads/2023/10/Libro-rev1.0-FJZF-2.pdf

López Gil, A. (2018). *Estudio comparativo de metodologías tradicionales y ágiles para proyectos de Desarrollo de Software.* Valladolid: UNIVERSIDAD DE VALLADOLID. Obtenido de https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/32875/TFG-I-1015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Machicado, C. A. (2015). *Diseño de un Modelo de Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso Financiero de Activos Fijos: Material y Equipo según La Norma NB-ISO 9001:2008 para la Sociedad General de Superintendencia Bolivia S.A.- SGS Bolivia S.A. Miembro del Grupo SGS* . La Plata, Bolivia: Universidad mayor de San Andrés. Obtenido de https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14486/TM-41%20DISE%c3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20SISTEMA%20DE%20GESTI%c3%93N%20DE%20CALIDAD%20EN%20EL%20PROCESO%20FINANCI

ERO%20DE%20ACTIVOS%20FIJOS%20MATERIAL%20Y%20EQUIPOSEG%c3%9aN.PDF?sequence=1&

Magdoff, H. (1969). La Era del imperialismo. En H. Magdoff, *Política económica internacional de estados unidos* (pág. 232). México: Nuestro Tiempo S. A. Obtenido de https://ru.iiec.unam.mx/2330/1/LaEraDelImperialismo.pdf

Maldonad Villalva, G. (2008). *Herramientas y técnicas lean manufacturing en sistemas de producción y calidad.* Hidalgo: Universidad autónoma del estado de hidalgo. Obtenido de http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/jspui/handle/231104/226

Maldonado Davila, I. G., & Nolasco Yaya, G. B. (2023). *Control interno y gestión de procesos en la empresa de transportes y servicios el Kazmeño E.I.R.L., 2022.* Lima – Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/007463c7-9c3f-4259-b4ac-cbb2de8f9a3a/content

Mayorga, J. (2023). *Diseño de investigación para la propuesta de implementación de la metodología 5S para el almacenamiento de materia prima en el laboratorio de investigación y desarrollo en una empresa formuladora de cosméticos ubicada en el municipio de San Lucas de San J.* Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://www.repositorio.usac.edu.gt/19708/

Montaño, A. M., & Suárez, S. (2023). *Propuesta de mejoramiento al proceso productivo en la empresa Caprino Imacal S.A.S.* Bogotá: Fundación Universidad de América. Obtenido de http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/9288

Montes, L. (2011). *Analítica del poder de la responsabilidad social empresarial en México. "Comida chatarra" y transgénicos en disputa.* México: Colegio de México. Obtenido de

https://www.proquest.com/openview/5046cbc938bccdcd634ea7d5cd4cf840/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y

Oyasa, J. (2021). *La certificación ISO 9001 y rentabilidad de las industrias manufactureras de la zona de planificación 2 del Ecuador.* Ambato- Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33967

Pacura, A., & Castañeda, A. (2021). *Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad del Molino Villa Hermosa S.R.L., Arequipa 2021.* Arequipa: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91878/Paucara_VAM-Casta%c3%b1eda_LAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parrales Reyes, J., & Zambrano Rodríguez, S. (2022). *GESTIÓN DE CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: CASO LABORATORIO ALFA BACTERIOLÓGICO DEL CANTÓN CHONE, AÑO 2021.* Jipijapa, Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí. Obtenido de https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4566

Peresson, L. (2007). *Sistema de gestión de la caidad con enfoque al cliente.* España: Universidad de Valladolid. Obtenido de https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-08/Unidad3/Mat-comple/3.C.1.pdf

Ramírez, J., López, V., Hernández, S., & Morejón, M. (2021). Lean Six Sigma e insdustria 4.0, Una revisión desde la administración de operaciones para la mejora continua de las organizaciones. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 151-168. Obtenido de https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/584/370

Reyes Chacón, D., Cadena López, A., & Rivera González, G. (2022). El sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación. *Interdisciplina 10*, 217-240. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-57052022000100217&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Rivera Vergara, C. (2017). *Propuesta para la planificación estratégica de Servikom Ltda. Abordando riesgos y oportunidades, según el numeral 6.1.1 de la norma ISO 9001 versión 2015.* Bogotá, Colombia: Universidad Libre de Colombia. Obtenido de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10951/PROPUESTA%20PARA%20LA%20PLANIFICACI%c3%93N%20ESTRAT%c3%89GICA%20DE%20SERVIKOM%20Ltda.%20ABORDANDO%20RIESGOS%20Y%20OPORTUNIDADES%2c%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, B. (2018). El desnudo integral genético en el mundo laboral: Revolución industrial 4.0. *Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo*, 64-93. Obtenido de https://moodle.adaptland.it/pluginfile.php/32525/mod_resource/content/0/n%C3%BAm.%201%2C%20enero-marzo%20de%202018.pdf#page=69

Rodriguez, N. A., & Martinez Vidal, P. (2023). *Mejora de la satisfacción del cliente aplicando Design Thinking, 5S y estrategia de omnicanalidad para reducir el índice de experiencias negativas en el proceso de atención de reclamos de una empresa del sector funerario.* Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/673202/Rodriguez_GN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rubieano, M. J., & Rodríguez, A. (2020). *Diseño de un modelo de gestión de calidad deportivo público que se articule con las directrices de la nación y responda a las necesidades propias de un municipio categoría VI.* Bogotá: Bogotá : Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, 2020. Obtenido de https://repository.udca.edu.co/handle/11158/3733

Salazar, K., Gutíerrez, S., & Espeleta, Y. (2021). *Guía para la implementación de sistemas de gestión basado en las normas ISO 9001:2015,ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.* Bucaramanga, Colombia: Universidad ECCI. Obtenido de https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1520

Sanabria Rangel, P., Romero Camargo, V., & Flórez , C. (2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad.* Bogotá, Colombia: Universidad & Empresa. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf

Sánchez, L. F. (2019). *Apoyo técnico a la realización de estándares y procedimientos técnicos de las diferentes especialidades de la ingeniería, requeridos para la ejecución del Proyecto Soto Norte emprendido por la sociedad minera de Santander S.A.* Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6444

Silva, C. (2023). La auditoría y el análisis de datos. *RevistaFinanzas yNegocios*, 62-77. Obtenido de http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/Finanzasynegocios/article/view/324/372

Torres Guzman, V. (2022). *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo Estándar ISO 9001:2015 en la Empresa Dacara Colombia S.A.S - Método por Fases.* Pereira: Universidad Católica de Pereira. Obtenido de https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/12019

Valderrama PArra, D. R. (2020). *Propuesta de mejora para las operaciones de producción y cadena de suministro de la empresa natural Foods S.A.S. Mediante La Filosofía Lean.* Bogotá: Universidad Antonio Nariño. Obtenido de http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/2928

VELFRAN SAS. (2023). *Empresa de Logistica Velez Franco* . Bogotá, Colombia : VELFRAN SAS.

Viscarra, O. (2021). *Evolución histórica de la contratación pública en el Ecuador y su vinculación con la planificación nacional.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7865

Apéndices

Apéndice A.

Encuestas alta dirección

Encuesta de percepción del sistema de gestión de calidad de la empresa.

La finalidad de la encuesta es conocer la percepción del sistema de gestión de calidad de la empresa en la actualidad, permitiendo conocer el estado actual de la empresa en cuanto al sistema de gestión de calidad y poder proponer estrategias para el diseño del mismo.

Se solicita el favor de responder a esta encuesta con toda sinceridad RECORDANDO QUE ESTA INFORMACIÓN ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

Cargo: Representante legal	Fecha: 01/04/2024

Preguntas:

1. ¿Hace cuanto está laborando en la empresa?: Nov del 2020
2. ¿Se controlan los procesos operativos constantemente?: Si
3. ¿Como se lleva el control desde su área?: Planillas de cada vehiculo.
4. ¿Existen manuales o procedimientos para el desarrollo de las actividades de la empresa?: NO.
5. ¿Tiene conocimiento que es un sistema de gestión de calidad?: SI, mantenemos buen servicio y atención al cliente.
6. ¿Tiene conocimiento sobre la Norma ISO 9001:2015?: NO
7. ¿Ve necesario implementar un sistema de gestión de calidad en los procesos de la empresa?: Si
8. ¿Han identificado las partes externas e internas de la organización?: N
9. ¿Desde su cargo, han identificado cuales son las necesidades y expectativas de las partes interesadas para la organización?: solo lo que necesita el cliente
10. ¿En algunos de los documentos que tiene actualmente ha identificado o establecido el alcance para el sistema de gestión de calidad?: NO.
11. ¿Tienen identificados los procesos de la empresa?: NO todos.
12. ¿Mantiene la información documentada?: Si
13. ¿Como garantiza la conservación del cliente?: Por llamadas
14. ¿En el último año ha recibido algún tipo de auditoría, cuál?: NO.

Encuesta de percepción del sistema de gestión de calidad de la empresa.

La finalidad de la encuesta es conocer la percepción del sistema de gestión de calidad de la empresa en la actualidad, permitiendo conocer el estado actual de la empresa en cuanto al sistema de gestión de calidad y poder proponer estrategias para el diseño del mismo.

Se solicita el favor de responder a esta encuesta con toda sinceridad RECORDANDO QUE ESTA INFORMACIÓN ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

Cargo: Coordinador Administrativo.	Fecha: 01/04/2024

Preguntas:

1. ¿Hace cuanto está laborando en la empresa?: Noviembre 2020
2. ¿Se controlan los procesos operativos constantemente?: Si
3. ¿Como se lleva el control desde su área?: administrativamente
4. ¿Existen manuales o procedimientos para el desarrollo de las actividades de la empresa?: NO
5. ¿Tiene conocimiento que es un sistema de gestión de calidad?: NO
6. ¿Tiene conocimiento sobre la Norma ISO 9001:2015?: NO
7. ¿Ve necesario implementar un sistema de gestión de calidad en los procesos de la empresa?: Si
8. ¿Han identificado las partes externas e internas de la organización?: NO :
9. ¿Desde su cargo, han identificado cuales son las necesidades y expectativas de las partes interesadas para la organización?: NO
10. ¿En algunos de los documentos que tiene actualmente ha identificado o establecido el alcance para el sistema de gestión de calidad?: NO
11. ¿Tienen identificados los procesos de la empresa?: Si, 3 procesos
12. ¿Mantiene la información documentada?: Si, Facturación
13. ¿Como garantiza la conservación del cliente?: No lo hago
14. ¿En el último año ha recibido algún tipo de auditoría, cuál?: NO

Encuesta de percepción del sistema de gestión de calidad de la empresa.

La finalidad de la encuesta es conocer la percepción del sistema de gestión de calidad de la empresa en la actualidad, permitiendo conocer el estado actual de la empresa en cuanto al sistema de gestión de calidad y poder proponer estrategias para el diseño del mismo.

Se solicita el favor de responder a esta encuesta con toda sinceridad RECORDANDO QUE ESTA INFORMACIÓN ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

Cargo: Cordinador Operativo.	**Fecha:** 01/04/2024.

Preguntas:

1. ¿Hace cuanto está laborando en la empresa?: Noviembre del 2020.
2. ¿Se controlan los procesos operativos constantemente?: Si
3. ¿Como se lleva el control desde su área?: planilla de vehículo
4. ¿Existen manuales o procedimientos para el desarrollo de las actividades de la empresa?: NO
5. ¿Tiene conocimiento que es un sistema de gestión de calidad?: Si, el servicio del cliente.
6. ¿Tiene conocimiento sobre la Norma ISO 9001:2015?: NO
7. ¿Ve necesario implementar un sistema de gestión de calidad en los procesos de la empresa?: Si
8. ¿Han identificado las partes externas e internas de la organización?: NO
9. ¿Desde su cargo, han identificado cuales son las necesidades y expectativas de las partes interesadas para la organización?: NO
10. ¿En algunos de los documentos que tiene actualmente ha identificado o establecido el alcance para el sistema de gestión de calidad?: NO
11. ¿Tienen identificados los procesos de la empresa?: Si, 3 areas
12. ¿Mantiene la información documentada?: Si, planillas, doc trabajador.
13. ¿Como garantiza la conservación del cliente?: N/A
14. ¿En el último año ha recibido algún tipo de auditoría, cuál?: NO