



UNIVERSIDAD
La Gran Colombia

Fundada en 1951



TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA BAJO LA MODALIDAD DE MONOGRAFÍA

PROYECCIÓN DE UNA ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INDUMUEBLES HERNÁNDEZ BASADO EN LA VERSIÓN 2015 DE LA NORMA ISO 9001

Presentado por:

CRISTIAN CAMILO ROBLES PEÑA

WILMER RIAÑO MARTINEZ

Especialización en Gerencia

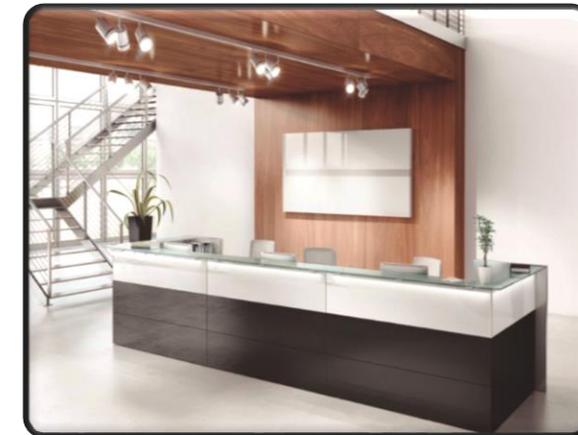




LA EMPRESA

Indumuebles Hernández

Es una empresa colombiana dedicada a la asesoría, diseño y elaboración de mobiliario corporativo.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa actualmente cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en versión 2008 la cual esta desactualizada y con una pronta vigencia





JUSTIFICACIÓN

Un sistema de gestión de calidad ofrece una visión plena de la administración de una empresa.

Se hace necesaria la recertificación a la norma actualizada en su **versión 2015**, para mantener su competitividad en el mercado.



OBJETIVOS

Objetivo general:

Proyectar una actualización al sistema de gestión de calidad para la empresa Indumuebles Hernández basado en la versión 2015 de la norma ISO 9001

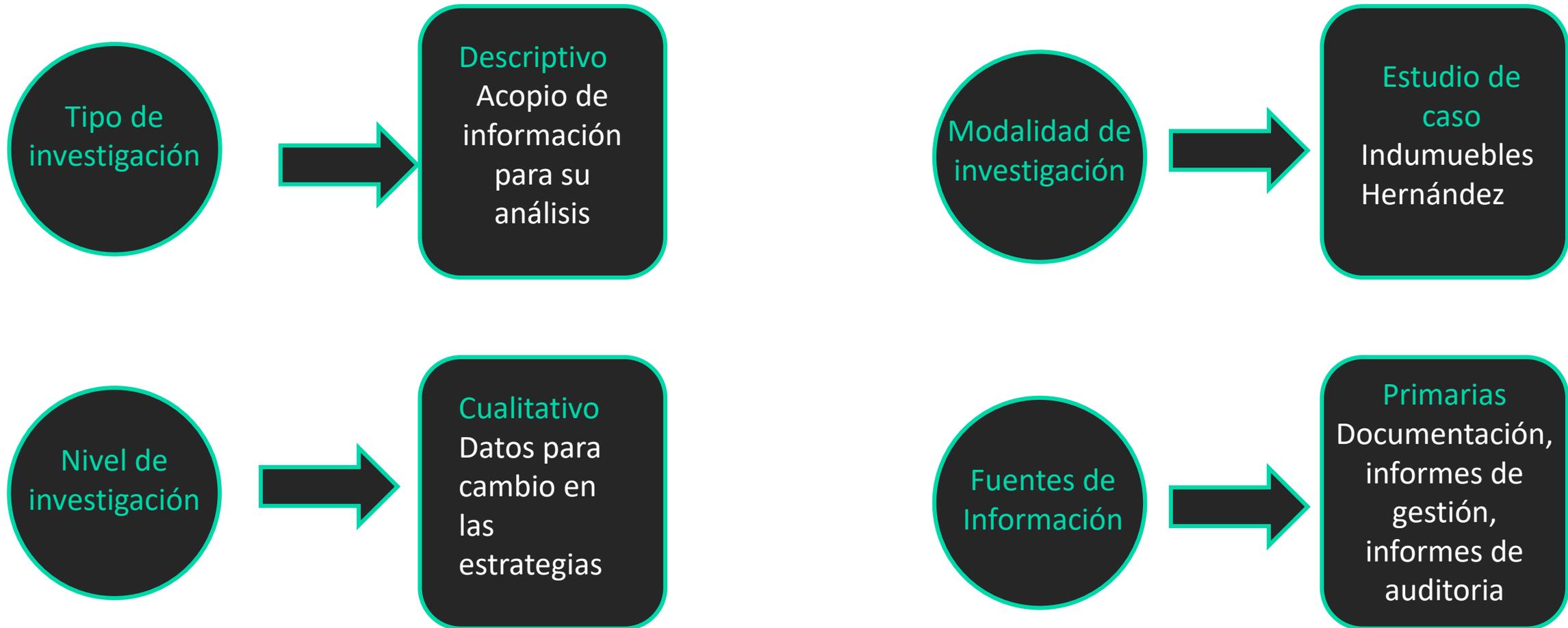
Objetivos específicos :

1. Generar un diagnóstico del estado actual del sistema de gestión de calidad de la empresa con base en la versión 2015 de la norma NTC ISO 9001.

2. Identificar los procesos que debe implantar el sistema de gestión de calidad para la empresa con base en la versión 2015 de la norma NTC ISO 9001.

3. Formular indicadores de gestión para realizar el seguimiento al sistema de gestión de calidad basado en la versión 2015 de la norma NTC ISO 9001.

ENFOQUE METODOLÓGICO



DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CON BASE EN LA VERSIÓN 2015 DE LA NORMA NTC ISO 9001.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

	SI	NO
¿En la organización se tienen en cuenta las cuestiones internas y externas que son pertinentes a los propósitos de la dirección estratégica y pueden afectar los resultados del SGC?	SI	NO
¿en la organización se han establecido cuales son las partes interesadas que son pertinentes al SGC y sus requisitos pertinentes?	SI	NO
¿El alcance SGC tiene en cuenta los riesgos externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicio?	SI	NO
¿Se han establecido los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios para garantizar la efectiva operación y control del proceso?	SI	NO

Liderazgo

	SI	NO
¿la gerencia de la compañía está comprometida y lidera el desarrollo del SGC?	SI	NO
¿Está la política y los objetivos del SGC verdaderamente alineados con la dirección estratégica de la organización, han sido establecidos y comunicados a las partes interesadas?	SI	NO
¿Las responsabilidades y autoridades dentro de la organización están definidas según los roles pertinentes, y son de conocimiento de toda la organización?	SI	NO
¿Se encuentra el SGC realmente integrado en los procesos de negocio promoviendo una conciencia del enfoque basado en proceso y el pensamiento basado en riesgo?	SI	NO
¿Se han determinado estos requisitos y los has comunicado a la organización	SI	NO
¿Se han evaluado, determinado y gestionado los riesgos y las oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente?	SI	NO
¿Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para el funcionamiento eficaz del SGC?	SI	NO

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CON BASE EN LA VERSIÓN 2015 DE LA NORMA NTC ISO 9001.

PLANIFICACIÓN

	SI	NO
¿La organización planifica las acciones de mitigación de los riesgos que se puedan presentar?		
¿Se han implementado acciones para hacer frente a los riesgos y las oportunidades y los ha integrado en el sistema de gestión de procesos?		
¿Se han establecido objetivos de calidad a todas las funciones niveles y procesos?		
¿La organización ha determinado la necesidad de realizar cambios dentro del SGC y se llevan a acabo de forma planificada?		

APOYO

	SI	NO
¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y la mejora continua del SGC incluyendo a las personas, la infraestructura y el medio ambiente para la operación de los procesos?		
¿Existen evidencias del mantenimiento de la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para el lograr productos o servicio conformes?		
¿Se han determinado los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y el logro de conformidad de los productos y servicios?		
¿Se ha valorado como las personas integrales de la empresa pueden afectar el rendimiento y la eficacia del SGC en relación a la competencia con base en la educación, la formación, o experiencia?		
¿Se han determinado qué medidas adoptar para garantizar que las personas pueden adquirir la competencia necesaria		
¿La gerencia asegura que los integrantes de la empresa (trabajadores) son conscientes de la política y los objetivos de calidad y si conocen su contribución a estos?		
¿La organización tiene un plan de comunicaciones que apoye el SGC ?		

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CON BASE EN LA VERSIÓN 2015 DE LA NORMA NTC ISO 9001.

OPERACIÓN

	SI	NO
¿La organización planifica implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de los productos y servicios?		
¿Cuándo se planean cambios sobre los procesos, se llevaron a cabo de forma controlada y adoptado medidas para mitigar cualquier efecto adverso?		
¿Existe una comunicación con el cliente tal que este tenga información relativa a productos y servicios, consultas del estado de su pedido, retroalimentación de parte del cliente?		
¿Existe procesos para diseñar y desarrollar productos o servicios, teniendo en cuenta los requisitos del producto, servicios y de la propia norma?		
¿Existe certeza de que cada producto o servicio proporcionado se ajusta a los requisitos especificados?		
¿Se asumen criterios para la evaluación, selección, supervisión y reevaluación de proveedores externos?		
¿La provisión de productos y servicios externos se lleva bajo registros de manera controlada?		

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

	SI	NO
¿La organización determina que se deben mejorar y medir los métodos de seguimiento, medición y análisis necesarios para evaluar los resultados obtenidos en los procesos son válidos?		
¿Se ha establecido cuando controlar, medir, evaluar y analizar los resultados?		
¿Existen evidencias de maneras de medir la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de las expectativas?		
¿Existen evidencias de que se han llevado a cabo auditorías internas en intervalos planificados sobre el SGC?		
¿Se han identificado las necesidades u oportunidades de mejora dentro del SGC?		

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CON BASE EN LA VERSIÓN 2015 DE LA NORMA NTC ISO 9001.



Para el cumplimiento eficaz de los dictámenes de la norma se hace necesario que el 100% de los requerimientos se cumplan de manera contundente, y se observa que tan solo el 45% de estos están dentro de los parámetros establecidos y un 55% no cumplen con estos, de los 42 ítems evaluados 19 de estos cumplen y 23 no lo hacen

PROCESOS QUE DEBE IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CON BASE EN LA VERSIÓN 2015 DE LA NORMA NTC ISO 9001.

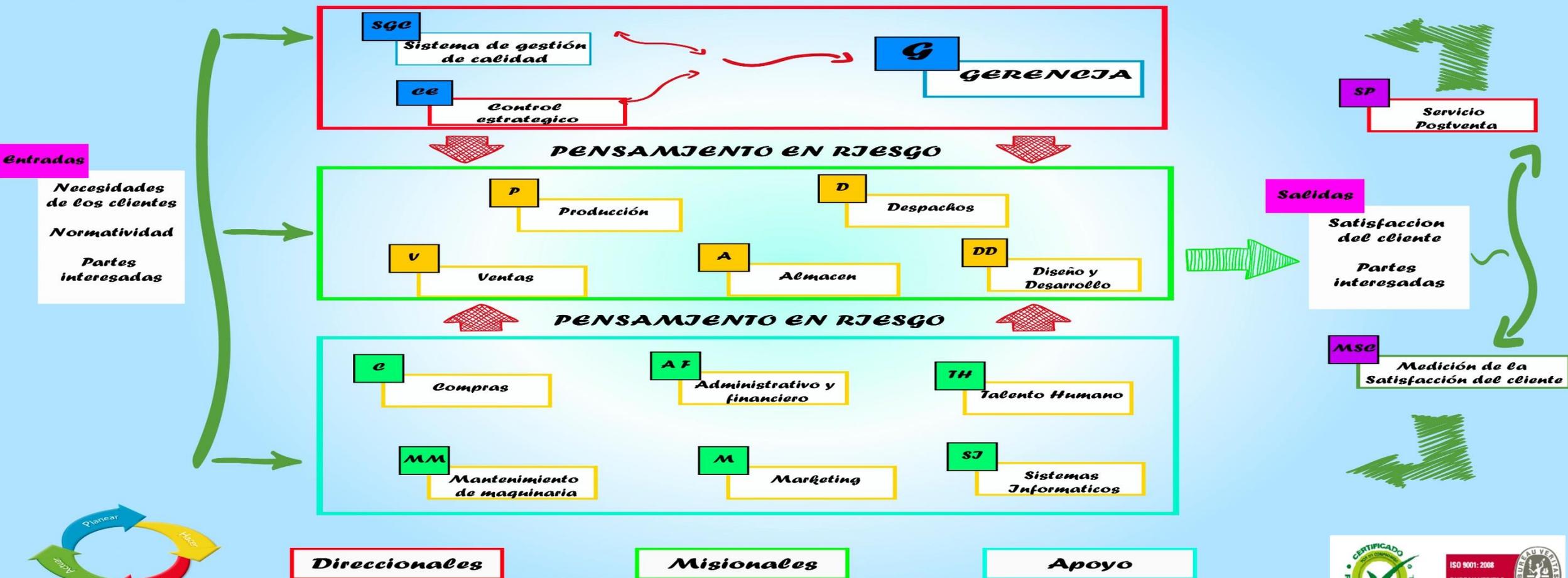
MAPA DE PROCESOS



PROCESOS QUE DEBE IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CON BASE EN LA VERSIÓN 2015 DE LA NORMA NTC ISO 9001.



MAPA DE PROCESOS INDIUMUEBLES HERNANDEZ





INDICADORES DE GESTIÓN PARA MONITOREAR EL SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015

Proceso	Indicador	Definición	Modo de medición	Responsable	Meta
Cotizaciones	Efectividad de cotizaciones	Medición de efectividad de las cotizaciones.	$\frac{\text{Cotizaciones efectivas}}{\text{cotizaciones efectuadas}} * 100$	Directora comercial/asistente comercial cotizaciones	Del 96% al 100%(Indica el porcentaje exitoso de ventas por cotizaciones)
Comercial	Proceso de licitaciones	Efectividad de las licitaciones al interior del proceso comercial.	$\frac{\text{Licitaciones efectivas}}{\text{Licitaciones presentadas}} * 100$	Jefe de Licitaciones	100% (Esta indica el total por efectividad de los proceso de licitación.)
Comercial	Efectividad de ventas en el proceso comercial.	Efectividad de las ventas para la mejora delos procesos comerciales	$\frac{\text{Ventas realizadas}}{\text{cuota mensual ventas}} * 100$	Directora comercial/coordinadora comercial	100% (Indica que se cumplen con el total de ventas propuestas para el periodo)
Comercial	control de PQR'S por trimestre	Medir del servicio al cliente	$\frac{\text{PQRS presentados}}{\text{OPA'S presentadas}} * 100$	Gerencia, servicio al cliente y producción.	5%(Representa la disminución del factor de inconformismo del cliente)
Producción.	Productos entregados a tiempo	Muestra la producción total de la compañía.	$\frac{\text{Entregas a tiempo}}{\text{Total ordenes}} * 100$	Líder de producción.	91% al 96%(efectividad con el cumplimiento de entregas)
Compras	Fallos de Proveedores en el mes vs Total de Proveedores Comprados.	Comparación de los fallos y total de proveedores.	$\frac{\text{Fallo de proveedores}}{\text{Total Proveedores}} * 100$	Líder de compras	0% (Esto indica que se reduce al máximo el fallo con los proveedores)
Administrativo y financiero	Presupuesto para actividades del sistema de gestión de calidad	Mide el balance presupuestal de la organización.	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado}}{\text{Presupuesto aprobado}} * 100$	Asesor de gerencia.	85% al 100% (Indica la rentabilidad en la ejecución del presupuesto mensual)
Talento humano	Clima organizacional	Medición de satisfacción laboral de cada empleado.	Observación en el trabajo, entrevista personal, encuesta de clima laboral.	Líder de calidad/jefe talento humano	Del 96% al 100% (Indica que en la totalidad del personal exista percepción positiva del ambiente laboral)
Talento humano	Programa de capacitaciones	Muestra el porcentaje de personas que reciben capacitación.	$\frac{\text{Personas que asisten a cap.}}{\text{Personas ingresan periodo}} * 100$	Líder de calidad/jefe talento humano	Del 96% al 100%.(Indica la efectividad de la cobertura de las capacitaciones)
Calidad	Evaluación de desempeño	Medir la eficacia de las acciones generadas para mejorar el desempeño	$\frac{\text{Acciones Eficaces.}}{\text{Total acciones generadas}} * 100$	Líder de calidad	Del 80% al 95%.(Porcentaje de efectividad para el total de acciones ejecutadas en los diferentes procesos)
Mejora	Proceso de mejora	Medir los procesos de mejora con la cantidad de procesos empleados por la compañía.	$\frac{\# \text{ Procesos que mejoran}}{\text{Total Procesos}} * 100$	Líder de calidad	Del 80% al 95%.(Indica que se obtiene una efectividad en la mejora de procesos en relación al total de ellos.)





CONCLUSIONES

Los indicadores establecidos a los principales procesos desarrollados por la organización son fundamentales para la transición del sistema de gestión de calidad, por lo tanto la formulación de los indicadores de proceso son el elemento de medición para conocer la eficiencia y capacidad de los procesos establecidos en el diagnóstico y en la identificación de los mismos.

Para el diagnóstico del estado actual de la organización se establecen 42 cuestionamientos basados en las especificaciones de la norma, se encontró que de estos cuestionamientos 19 ítems cumplen las especificaciones de la nueva versión de la norma y 23 de estos no cumplen dichos requerimientos.





CONCLUSIONES

Dentro de los cambios propuestos al nuevo mapa de procesos se establece una prioridad en las partes interesadas, y se tiene en cuenta la normatividad pertinente para cada proyecto, en los procesos de dirección se involucra el control estratégico como parte del cumplimiento de la norma en la versión 2015, los procesos misionales se fortalecen con procesos específicos que hacen que se enfatizen más las labores de cada área, además los procesos de apoyo brindan una mayor fuerza a los misionales adicionando factores como el marketing y el mantenimiento de maquinaria, por último se adicionan procesos de apoyo los cuales actúan después de que se presenta la salida en la satisfacción del cliente y de las partes interesadas al incorporar procesos de servicio postventa y la medición de la satisfacción del cliente.





RECOMENDACIONES

Para adoptar nuevas metodologías dentro de la empresa en cuanto al sistema de gestión de calidad se recomienda que todas las partes que hacen parte de la empresa tengan un grado de compromiso con el sistema para que los cambios sean significativos y perduren más allá de los días de auditoría

La norma NTC ISO 9001 versión 2015 especifica las acciones que la empresa DEBE adoptar y la lista de chequeo planteada las recopila por tanto se recomienda que se ataquen principalmente las falencias que se evidencian según la lista de chequeo para lograr la recertificación

Carro Paz, R., & Gonzalez Gomez, D. (2012). *Normalizacion serie normas ISO 9000*. Mar del Plata: Universidad Nacional de mar del plata.

Chiavenato, I. (2002). *Administracion en los nuevos topepos*. Colombia: McGraw-Hill.

Colombia, C. (2012). *ley 1562*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DII/Ley-1562-de-2012.pdf>.

Garcia Avendaño , C., & Espinel Garcia , J. D. (2016). *diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la ntc iso 9001:2015 para el proyecto curricular de administración ambiental de la universidad distrital francisco josé de caldas con fines de acreditación*. Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas , Bogota.

Gonzalez, H. (2015, Mayo 29). *Calidad y gestion*. Obtenido de calidadgestion.wordpress.com/2015/05/29/iso-90012015-hacia-la-madurez-en-la-gestion/

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado , R., & Baptista Lucio , P. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (5 ed.). Mexico DF: Mc Graw Hill.

ICONTEC. (2015). *Sistemas de gestion de la calidad requisitos*. Bogota : ICONTEC.

ICONTEC. (2015-10). *Plan de transición de la certificación con las normas ISO 9001 e ISO 14001*., Bogotá.

Indumuebles, H. (2015). *Informe de auditoria*.

Lavín Verástegui, J., Pedraza Melo, N. A., & Álvarez Herrera , M. (2008). Modelo de sistema de gestión de calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje en mexico . *Vision Gerencial*, 2, 354. doi:ISSN 1317-8822

Lopez Gumucio, R. (2005). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. *PERSPECTIVAS*, 67-81.

Monteroso. (2003). *Unlu.edu.ar*. Obtenido de <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>

Munarriz Irañeta , B. (1992). Tecnicas y métodos en investigación cualitativa. *Xornadas de metodoloxia de investigación*, 101-116. doi:84-600-8006-4

Osorio Gómez, J. C., Cruz Giraldo, E. V., & Romero Vega, M. C. (2015). Impacto de la certificación ISO 9001 en clinicas de Cali, Colombia. *Innovar*, 26(59), 35-46. doi:10.15446

Prieto, Paola Camila;Indumuebles Hernandez. (2017). *Informe de Auditoria interna*. Indumuebles Hernández, Mosquera Cund.

Restrepo de ocampo, L. S., Estrada Mejía, S., & Ramirez Aristizabal , C. (2007). Modelo de gestion de indicadores para una empresa de vehiculos. *Scientia Et Technica*, XIII(37), 388. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84903766>

secretaria Distrital. (1993). *ley100*. Obtenido de www.alcaldiabogota.gov.co/normas/norma1.jsp?!=5248

Silva Romero, A. (2014). *Certificación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 de organos electorales en america latina*. Mexico: Universidad Autonoma de Mexico.





UNIVERSIDAD La Gran Colombia

Fundada en 1951

