

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 EN LA
ORGANIZACIÓN INTEGRAL DE SEGUROS LTDA.**

IVONNE NIYERLANDY PINEDA CAPADOR

Proyecto integral de grado para optar al título de

INGENIERA INDUSTRIAL

Director Trabajo de Grado

Clara Páez

Profesión del orientador

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMERICA
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C**

2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

Nombre
Firma del Director

Nombre
Firma del Presidente del Jurado

Nombre
Firma del jurado

Nombre
Firma del jurado

Bogota D.C.Febrero de 2021

DIRECTIVOS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

(Dr.) MARIO POSADA GARCÍA-PEÑA

Concejero institucional

(Dr.) LUIS JAIME POSADA GARCIA- PEÑA

Vicerrectora Académica y de Investigaciones

(Dra.) MARÍA CLAUDIA APONTE GONZÁLEZ

Vicerrector Administrativo y Financiero

(Dr.) RICARDO ALFONSO PEÑARANDA CASTRO

Secretaria General

(Dra.) ALEXANDRA MEJÍA GUZMÁN

Decano de la Facultad de Ingenierías

(Dr.) JULIO CÉSAR FUENTES ARISMENDI

Director de programa

(Dr.) JULIO ANÍBAL MORENO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, mi esposo y mi familia, por el sacrificio y esfuerzo, por creer en mí y en las capacidades que Dios me ha dado

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por permitir aparejar todo es proceso, a mi familia y esposo por apoyarme en cada momento y situación presentada, a mi Directora de trabajo de grado por su acompañamiento y su guía. Todo esto ayudo a culminar esta etapa que me permite avanzar como persona y como profesional

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCION	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2. ANTECEDENTES	6
3. JUSTIFICACIÓN	7
5. MARCO REFERENCIAL	9
6. MARCO CONCEPTUAL	10
7. MARCO TEORICO	11
8. MARCO HISTÓRICO.	12
9. MARCO NORMATIVO	13
10. MARCO EMPRESARIAL.	14
11. RESULTADOS	15
11.1 Diagnostico	15
11.1.1 Objetivo	15
11.1.2 Responsable	15
11.1.3 Alcance	15
11.1.4 Criterios	15
11.1.5 Metodología	16
11.1.6 Desarrollo del diagnostico	21
11.1.7 Dofa.	25
11.1.8 Matriz mefe y mefi	25
11.1.9 Resultado diagnostico	27
11.2 Marco estratégico	30
11.2.1 Misión	30
11.2.2 Visión	30
11.2.3 Políticas	30
11.2.4 Objetivos de calidad.	33
11.2.5 Organigrama.	33

11.2.6 Mapa de procesos	33
11.2.7 Valores	37
11.2.8 Resultados	37
11.3. Propuesta de plan implementación	38
11.3.1. Análisis.	38
11.3.2. Responsabilidad y liderazgo	38
11.3.3 Comunicaciones	38
11.3.4 Delimitación	40
11.3.5 Metodología	40
11.3.6 Ejecución de la propuesta del plan de implementación	40
11.3.7 Resultados de la propuesta del plan de implementación	40
11.4. Realizar un programa de sensibilización y formación dirigido a todo el personal de la organización acerca de la propuesta de implementación de la norma en estudio	42
11.4.1 Técnica de Sensibilización.	42
11.4.2 Plan de formación	45
11.5 Proponer la estructura documental establecida por la norma	48
11.5.1 Manuales	49
11.5.2 Procedimientos	49
11.5.3 Instructivos	50
11.5.4 Registros	50
11.5.5 Definiciones	50
11.6 Plantear los indicadores de gestión para la medición y evaluación del sistema de gestión de la calidad.	51
11.6.1 Indicador de Evaluación sistema gestión del desempeño.	52
11.6.2 Indicador Reducción tiempo de respuesta solicitudes clientes	52
11.6.3 Indicador conformidad del servicio ofrecido.	53
<i>11.6.4 Indicador rentabilidad de la organización.</i>	54
11.6.5 Indicador Depuración contable	55
11.6.6 Indicador oportunidad de respuesta de solicitudes	56
11.7 Realizar una evaluación financiera de la propuesta de implementación.	58
11.7.1 Presupuesto inicial de inversión	59
11.7.2 Costos no calidad	59
11.7.3 Costos de la calidad	61

11.7.4 Evaluación financiera de la propuesta de implementación	62
CONCLUSIONES	66
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	69

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Ecuación Murray	17
Figura 2. Organigrama de la organización.	36
Figura 3. Organigrama propuesto	36
Figura 4. Mapa de Procesos.	37
Figura 5. Propuesta GANTT	41
Figura 6 Estructura Jerárquica.	49
Grafico 1 Grafica de resultados encuesta	29
Grafico 2 Grafica resultados sensibilización	44
Grafico 3 Grafica resultados capacitación	46

LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Normatividad del proyecto y del sector	13
Tabla 2. Ítems de evaluación y valor	17
Tabla 3. Tabla 3 Variables de ecuación Murray	18
Tabla 4. Encuesta de Evaluación subcapítulo 6.3	19
Tabla 5. Resultado por Capítulo	19
Tabla 6. Resultado de la encuesta.....	20
Tabla 7. Tabla de medición.....	21
Tabla 8. Tabla de MEFE	26
Tabla 9. Matriz MEFI	27
Tabla 10. Tabla de resultados encuesta	28
Tabla 11. Tabla objetivos de calidad.	34
Tabla 12. Matriz de comunicaciones	39
Tabla 13. Matriz RASCI	42
Tabla 14. Resultado preguntas sensibilización	44
Tabla 15. Resultado preguntas formación.....	48
Tabla 16. Tabla del indicador SGD	52
Tabla 17. Tabla indicador reducción tiempo.....	53
Tabla 18. Tabla indicador conformidad.....	54
Tabla 19. Tabla indicador rentabilidad	55
Tabla 20. Tabla indicador depuración contable.	56
Tabla 21. Tabla Indicador oportunidad de respuesta.....	57
Tabla 22. Estado de resultados	58
Tabla 23. Supuestos macroeconómicos 2020-2031. Inflación doméstica	59
Tabla 24. Proyección costos no calidad sin implementación del SGC.....	60
Tabla 25. Costos no calidad	61
Tabla 26. Detalle costos de calidad	62
Tabla 27. Flujo de caja sin implementación.....	62
Tabla 28. Flujo de caja con implementación	63

RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene como objetivo proponer la propuesta de implementación de la norma NTC ISO 9001:2015 en la organización Integral de Seguros que tiene como actividad económica la venta de seguros, en primer lugar, se presenta el diagnóstico para determinar la base inicial en la que se encuentra la organización, respecto a los requisitos de la norma. De manera posterior se realiza la evaluación del entorno externo e interno, a través de la herramienta PESTEL DOFA, MEFE Y MEFI.

En un segundo paso se propone el marco estratégico que comprende (misión, visión, objetivos, políticas de calidad, organigrama, valores, principios y mapa de procesos).

Adicional se propone el plan de implementación para la organización y se realiza el uso de la herramienta GANTT, con el fin de establecer el tiempo total de ejecución de las actividades necesarias tiempo y responsable, esto para tener una mejora continua. Se llevó a cabo un proceso de sensibilización y formación en la organización, como método práctico que permite generar conciencia a los colaboradores sobre la futura implementación que se llevará a cabo y fomentar al interior una cultura que identifique que genera beneficios a la organización. Con la propuesta de la estructura documental se pretendió establecer la documentación requerida según la jerarquización establecida en la norma ISO 10013, esto como base para una propuesta que se construye en la norma NTC ISO 9001: 2015. Como método de medición y control a los objetivos se realizó la propuesta de indicadores y que a su vez permite, la correcta ejecución de los procesos. Como último objetivo se estableció la viabilidad financiera del trabajo propuesto en el cual se logra evidenciar que financieramente la organización no tendrá un fuerte impacto en costos y que permitirá llevar a cabo la propuesta de implementación del Sistema de gestión de calidad, según lo dispuesto en la norma ISO 9001:2015.

Palabras clave

Norma, estructura, objetivos, indicadores, propuesta, sistema, misión, valores.

INTRODUCCION

La organización Integral de Seguros, debe estar en constante evolución que le permita ser competitiva en el sector servicios y uno de los pilares para penetrar en este mercado es actualizarse en las normas que le permita generar satisfacción al cliente, contar con un equipo de trabajo enfocado a la implementación de procesos en sus funciones, junto con la medición o evaluación de desempeño, generando estrategias de negocio que articulen y sean el resorte para ser una de las organizaciones reconocidas por estándares de calidad.

Integral de Seguros es una organización que se dedica a la venta de seguros con más de 25 años en el mercado.

La organización no había tenido en consideración revisar la viabilidad de una propuesta de implementación, pero al revisar que la posición dentro del mercado no era la mejor y la pérdida de clientes, llevando esto a incurrir en altos costos por reprocesos, opto por revisar la propuesta de implementación.

La calidad genera múltiples beneficios para cualquier organización, en términos de rentabilidad y genera un plus, que les permite a los clientes que adquieren el servicio tener la confianza de que adquieren un servicio con respaldo.

Según lo anterior el objetivo principal del presente proyecto es desarrollar una propuesta de implementación del SGC de acuerdo a lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015, para lograr esto en primera medida se realizó un diagnóstico con herramientas que permitieron identificar la problemática interna y externa, también se propuso el marco estratégico de la organización, junto con la política y objetivos de calidad, se adelantó una propuesta de plan de implementación, se ejecutó un programa de sensibilización y formación, se propuso la estructura documental apropiada para la organización, adicional se propusieron los indicadores que permiten realizar la medición y control de los objetivos de calidad y por último se estableció la viabilidad financiera de la propuesta de implementación del SGC según lo dispuesto en la norma NTC ISO 9001:2015.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Integral de Seguros es una empresa colombiana que nace hace 20 años, legalmente constituida como sociedad limitada (LTDA.) y dedicada a la prestación de servicios para el sector automotriz, realizando el proceso de asegurar automóviles y vehículos de servicio particular, con una póliza que ha sido pensada para preservar la inversión del cliente brindando un adecuado respaldo y cobertura en la protección del vehículo y sus ocupantes, contando con un amplio mercado objetivo como lo son empresas transportadoras de carga y el mercado de vehículo particular.

Aun cuando la organización cuenta con la normatividad legal y estándares de calidad pertinentes, carece de un sistema de calidad que respalde la realización de sus actividades tales como: compras, administrativas, productivas y de recursos humanos, así como la identificación de un mapa de procesos el cual los clasifique como misionales, estratégicos y de apoyo, por medio de los cuales brinde confianza a sus clientes, mejor desempeño y productividad, por lo que se debe generar un sistema de indicadores que permita evidenciar la eficacia de las actividades con un mayor enfoque a los objetivos propios y las expectativas de sus clientes, asegurando un seguimiento y mantenimiento de calidad en sus procesos y la estructura de un sistema ordenado basado en los requerimientos legales y de eficiente administración.

La organización debe sumar esfuerzos por parte de su Junta directiva, para el pleno desarrollo de un sistema de gestión de la calidad, partiendo del establecimiento de su política, objetivos, procesos de control documental, estandarización de todos los procesos, capacitación a sus empleados en temas relacionados con planes de inspecciones y auditorias que les permita a futuro evidenciar el cumplimiento a cabalidad de los procesos realizados. Se hace necesaria la implementación de un sistema de gestión de calidad, para la creación de lineamientos hacia la responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, presentación y su posterior entrega del servicio a los clientes, directrices para la medición, análisis y mejora de sus procesos basado en la NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.

¿La propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2015, permitirá satisfacer las necesidades de los clientes y tener una mejora en los procesos internos de Integral de Seguros Ltda.?

2. ANTECEDENTES

Integral de Seguros LTDA es una empresa familiar fundada en el año 1995 en la ciudad de Bogotá, que nace gracias al gran crecimiento de la industria automotriz en Colombia.

Después de 7 años de funcionamiento y gracias a la gran demanda de la industria, se decide fundar una sucursal en la ciudad de Barranquilla, así adquiriendo mayor reconocimiento en el sector de seguros para automotores.

A lo largo de estos 7 años, se realiza una apertura de otra sede en la ciudad de Santa Marta, con el propósito de atender la demanda que presenta esta ciudad con relación a la industria automotriz.

El desarrollo y supervivencia de la organización, está condicionada a la necesidad de ofertar servicios con la máxima calidad, convirtiéndose ésta en un factor básico de la estrategia que alinea el comportamiento de la organización, por ello Integral de Seguros es consciente de la importancia de la gestión y mejora continua de la calidad, ya que se ha convertido en el requisito principal e indispensable para competir y mantenerse en el mercado.

Durante los últimos años la organización se ha interesado en el tema de la gestión de la calidad, hasta el momento no existen intentos de implementación y certificación, pero se cuenta con el compromiso de la alta dirección y con el personal necesario para el crecimiento y el respectivo desarrollo de sus procesos.

La empresa no es ajena al proceso de certificación, de tal forma que es consiente que la certificación constituirá la carta de ingreso a cualquier mercado, mostrando una imagen de una organización confiable, cumpliendo con las expectativas de los clientes con relación en los servicios ofrecidos.

3. JUSTIFICACIÓN

La norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando la organización necesite demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales; esta norma aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación del sistema de calidad, en ello se debe incluir los procesos para la mejora continua del sistema y del aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente.

La dirección de la organización deberá desarrollar, establecer e implantar un sistema de calidad con los medios necesarios para que puedan cumplirse las políticas y objetivos establecidos.

Los sistemas de gestión de calidad les permiten a las empresas demostrar la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables; fortalecer su competitividad, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y la mejora continua, asegurando una gestión proactiva que permita acceder a nuevos mercados globales.

4. OBJETIVOS

Realizar una propuesta de implementación de la norma NTC ISO 9001:2015 en la organización Integral de Seguros Ltda.

- 4.1. Realizar el diagnóstico de la compañía, frente a los requisitos de la norma.
- 4.2. Definir la estructura organizacional de Integral de Seguros Ltda., responsabilidad de la alta dirección, política y objetivos de calidad acordes al propósito de la organización.
- 4.3. Realizar un plan para la propuesta de implementación en la organización.
- 4.4. Realizar un programa de sensibilización y formación dirigido a todo el personal de la organización acerca de la propuesta de implementación de la norma en estudio.
- 4.5. Proponer la estructura documental establecida por la norma
- 4.6. Plantear los indicadores de gestión para la medición y evaluación del sistema de gestión de la calidad.
- 4.7. Realizar una evaluación financiera de la propuesta de implementación.

5. MARCO REFERENCIAL

Integral de Seguros es una organización que tiene como objetivo la venta de pólizas todo riesgo para vehículos particulares, teniendo como premisa que esta organización se encuentra en búsqueda de la sostenibilidad y crecimiento económico en aras de poder establecerse en el mercado, se hace necesario proponer una implementación de normas que les permitan consolidarse en el sector de seguros.

Antecedentes al transcurrir los años se evidencia como las organizaciones van en busca de posicionarse en el sector, es por ello que cada vez se identifica que quieren implementar un sistema de calidad que les permita entrar a competir para obtener un gran porcentaje de clientes del mercado y tener un factor diferenciador.

6. MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización.
- ✓ **Participación activa:** tomar parte en una actividad, evento o situación
- ✓ **Compromiso:** participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos
- ✓ **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella
- ✓ **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño
- ✓ **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
- ✓ **Control de cambios:** actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto
- ✓ **Actividad:** gestión de proyectos el menor objeto de trabajo identificado en un proyecto
- ✓ **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
- ✓ **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso
- ✓ **Sistema de gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- ✓ **Política:** intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- ✓ **Política de la calidad:** política relativa a la calidad
- ✓ **Visión** aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección
- ✓ **Misión** propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección
- ✓ **Calidad** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- ✓ **Requisito** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- ✓ **No conformidad** incumplimiento de un requisito
- ✓ **Conformidad** cumplimiento de un requisito
- ✓ **Objetivo de la calidad** objetivo relativo a la calidad
- ✓ **Salida** resultado de un proceso
- ✓ **Servicio** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente
- ✓ **Información documentada** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene
- ✓ **Manual de la calidad** especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización
- ✓ **Registro** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas
- ✓ **Servicio al cliente** interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio
- ✓ **Medición** proceso para determinar un valor

7. MARCO TEORICO

Para entender como la calidad es un término que permite a las organizaciones sobrevivir y crecer, respondiendo a las exigencias del mercado que día a día tiene evolución, es importante precisar que la gestión de la calidad es un factor generador de ventajas competitivas, según el Libro Introducción a la Gestión de la calidad, la calidad afecta a toda empresa y, por tanto, pasa a ser tarea de todos los trabajadores. [1]

Es por ello que a partir de este término se inició con la implementación de normas que tuvieran como base la calidad en las organizaciones y que a lo largo de la historia ha ido evolucionando hasta la creación de normas de calidad que facilitan organizar e identificar la organización a través de procesos.

La última versión de la ISO 9001, incorpora la gestión del riesgo y esto permite que las normas ISO 9001, ISO 31000 tengan cohesión; así mismo le da preeminencia a la gestión basada en riesgos y procesos, que permite asociar el trabajo de la organización en temas de prevención y facilitar manejo a los riesgos organizacionales internos y externos a través del SGC.

Adicional esta versión de la norma intenta involucrar la alta dirección y esto se ve establecido en las responsabilidades asignadas.

1. Principales diferencias entre ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

A continuación, se presentan algunas diferencias de las versiones más recientes de la norma NTC ISO 9001:2015.

- ✓ La versión 2015 presenta enfoque preventivo a través de análisis de riesgos lo que permite que las acciones preventivas desaparezcan.
- ✓ Mejoramiento del enfoque en los procesos.
- ✓ Existe un enfoque más alto en planificación.
- ✓ Controlar la documentación a través de un procedimiento, existe libertad que le permite a la organización para la definición del cómo se documentará el sistema de gestión.
- ✓ Se tiene espacio exclusivo al ciclo PHVA.

2. Diagnóstico

Para el desarrollo de este capítulo se hará uso de las siguientes herramientas:

- ✓ PESTAL, que permite conocer los factores externos que impacten a la organización.
- ✓ DOFA, con la cual se conocen los factores internos mediante las debilidades y fortalezas y los factores externos a través de las oportunidades y amenazas
- ✓ CUESTIONARIO, basado en los principios de la gestión de calidad con el cual se puede identificar el porcentaje de cumplimiento de la norma en la organización.
- ✓ Matriz MEFE y MEFI que permite evaluar factores externos y factores externos.

3. Evaluación financiera

El proceso mediante el cual se puede establecer si el proyecto propuesto de viable financieramente, estableciendo el periodo de tiempo en el cual se recupera la inversión monetaria y se logra visualizar la rentabilidad.

8. MARCO HISTÓRICO.

La empresa fue fundada en el año 1995 como una empresa familiar con el fin de brindar seguros para automóviles con un precio más accesible para las personas naturales.

En el año 2000 empezó a evolucionar con una identidad de atención al cliente con calidad esto se dio dado que los clientes se hacían más exigentes en los términos que ofrecían las demás empresas, Después de 7 años de funcionamiento y gracias a la gran demanda de la industria, se decide fundar una sucursal en la ciudad de Barranquilla, así adquiriendo mayor reconocimiento en el sector de seguros para automotores. A lo largo de estos 7 años, se realiza una apertura de otra sede en la ciudad de Santa Marta, con el propósito de atender la demanda que presenta esta ciudad con relación a la industria automotriz.

En el 2019 la organización se ha interesado en el tema de la gestión de la calidad y por eso se planteó la idea de optar por un sistema de gestión de calidad por ende se realiza un estudio de una propuesta de la norma ISO 9001 2015 con el fin de mirar sus posibles beneficios al implementar esa norma en la organización.

9. MARCO NORMATIVO

Para llevar a cabo la correcta ejecución del trabajo de grado, es necesario tener en cuenta la normatividad del proyecto y del sector ver Tabla 1.

Tabla 1

Normatividad del proyecto y del sector

NORMA	TEMA
NTC ISO 9001:2015	Actualización de la cuarta edición de la norma ISO 9001:2008
ISO 9000:2015	Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario
DECRETO 172 DE 2001 (febrero 5) Diario Oficial No 44.318, de 5 de febrero de 2001	Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi.
CODIGO DE COMERCIO	Responsabilidad civil
ART 188 NRO 1	Seguros para transporte terrestre, aéreo, fluvial en territorio Colombiano.
DECRETO 1507	Reglamento Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil

Nota. En esta tabla se describen las normas y los temas que tienen relación con la propuesta de implementación.

10. MARCO EMPRESARIAL.

En Colombia, la actividad aseguradora se encuentra avalada por la Constitución Política de Colombia, que en su artículo 335, establece “Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150. Las operaciones de las aseguradoras están divididas en diferentes segmentos como ejemplo; Seguro de daños, seguros de vida, seguros vehiculares las cuales están vigiladas por la superintendencia financiera. La Federación de Aseguradores Colombianos - FASECOLDA, es la Entidad gremial sin ánimo de lucro, que representa la actividad del sector asegurador frente a las entidades de vigilancia y control, el sector asegurador tiene un papel fundamental en la economía del país dado que es un sector clave para la recuperación de pérdidas monetarias ocasionados por factores naturales o eventos catastróficos, este sector tiene una tendencia al crecimiento por su buen desempeño en portafolios e inversiones con un manejo controlado antes los eventos de siniestros y gastos operacionales adicional el crecimiento se da por los sectores ajenos que adquieren los servicios siguen expandiéndose y esto hace que las organizaciones de este segmento realicen nuevos servicios que revolucionen la industria y supla necesidades en donde es indispensable este servicio.[2]

11. RESULTADOS

11.1 Diagnostico

Este capítulo tiene contemplado identificar la base inicial en la que se encuentra Integral de Seguros Ltda., teniendo como referencia su entorno externo e interno.

Este objetivo tiene como finalidad conocer el diagnóstico, responsables, alcance, criterios de metodología, desarrollo y finalmente análisis sobre los resultados obtenidos.

11.1.1 Objetivo

Establecer rango de cumplimiento de la organización Integral de Seguros Ltda., afín a la norma NTC ISO 9001:2015, con el fin de generar la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) y de manera paralela ejecutar análisis externo e interno para situar a la organización en el contexto actual en el que se encuentra en el mercado correspondiente.

11.1.2 Responsable

Este capítulo se desarrolla involucrando la alta gerencia de la organización quien a su vez suministra la información y herramientas necesarias que permiten entender el estado inicial de la misma respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y por otro lado el gestor del presente trabajo se encarga de proponer el sistema adecuado de diagnóstico y los resultados del análisis efectuado.

11.1.3 Alcance

La proyección del diagnóstico contempla los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, identificando de manera equivalente factores internos y externos que impactan el desarrollo normal de la actividad de Integral de Seguros Ltda.

11.1.4 Criterios

En esta etapa se revisan los criterios que se tienen en cuenta para el desarrollo del diagnóstico de acuerdo al mercado en el cual se desarrolla la actividad de la organización.

11.1.4.i Criterios legales. La Organización Integral de Seguros se encuentra registrada en Cámara y Comercio al año 2020, bajo el número 662431, estado de matrícula activa, actividad económica con código CIUU 6621 definido como actividades de agentes y corredores de seguros, cuyo representante legal es MIGUEL ANTONIO FONSECA PACHECO.

11.1.4.ii Criterios normativos. La base para la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la organización Integral de Seguros Ltda., se soporta bajo las siguientes normas y guías técnicas:

- ✓ NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad. requisitos
- ✓ NORMA TÉCNICA NTC- ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

11.1.4.iii Criterios empresariales. Integral de Seguros es una organización que se dedica a la venta de pólizas de seguros para vehículos tiene como principal propósito venta de pólizas de seguros contra todo riesgo para vehículos particulares.

11.1.5 Metodología

En dos vías se desarrolla el presente objetivo, inicialmente y para conocer el estado actual de la organización se evaluará el cumplimiento de los objetivos de la norma NTC ISO 9001:2015, mediante una encuesta y en segunda instancia se hará una identificación del entorno externo mediante la herramienta PESTAL , que permite identificar los factores externos ,que impactan de manera directa a la organización y con estos resultados a través del DOFA se determinan las amenazas y oportunidades y en conjunto con la organización se establecen las fortalezas y debilidades, generando unas estrategias que permitan apalancar un buen desarrollo a la organización, de manera adicional mediante el análisis de las matrices MEFE Y MEFI, se podrá identificar si existe un análisis de convergencia entre los resultados de las herramientas utilizadas.

En primera medida se esboza una encuesta con la que se realiza la evaluación del sistema de gestión de calidad, según la norma NTC ISO 9001:2015, teniendo como premisa las formas verbales que adapta la norma, que para este caso se contempla “debe” para indicar que es un requisito, en la siguiente Tabla 2., se expresan los criterios de evaluación y valor.

Adicional para determinar la muestra poblacional para la aplicación de la encuesta, se tuvo en cuenta la fórmula propuesta por Murray y Larry (2005), como se observa en la Figura 1 y Tabla 3.

Tabla 2.

Ítems de evaluación y valor

ITEM EVALUACION	ABREVIATURA	DEFINICION	VALOR
NO APLICA	N/A	Es cuando el ítem de la norma a evaluar no aplica en la actividad de la organización	0
COMPLETO	C	Cumple con lo establecido en la norma	100
PARCIAL	P	Cumple con la norma pero no está totalmente definido	50
NINGUNO	N	Cuando el ítem de la norma no se cumple a conformidad	0

Nota. En esta tabla se muestran los ítems, abreviatura, definición y valor, de los criterios de evaluación de la encuesta.

Figura 1.

Ecuación Murray

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Nota. La figura representa las variables de la ecuación de Murray con la que se puede identificar el tamaño de la muestra poblacional

En donde:

Tabla 3*Variables de ecuación Murray*

VARIABLE	DEFINICIÓN	VALORES
N	Es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.	Número encuestados
N	Es el tamaño de la población total.	11
Σ	Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5	0,5
Z	Es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.	2,5
E	Representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.5) el valor estándar usado en las investigaciones.	0,5

Nota. Esta tabla denota las variables y sus definiciones con los valores que se establecen para cada variable.

Según lo anterior y realizando sustitución de valores, teniendo en cuenta el número de colaboradores de la organización Integral de Seguros, arroja el siguiente resultado para la aplicación de la encuesta es de 4 (cuatro) colaboradores, distribuidos de la siguiente forma, Gerente General; Jefe de atención al cliente, Asesor posventa, Asesor servicio al cliente.

La obtención del porcentaje de cumplimiento se realiza en dos fases, la primera fase se realiza por subcapítulo en donde cada ítem tiene un valor determinado de acuerdo a la respuesta seleccionada, este se suma y se divide por la cantidad de preguntas (Requisito) con el fin de obtener el porcentaje, lo anterior se demuestra con la Tabla 4.

Tabla 4*Encuesta de Evaluación subcapítulo 6.3*

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		P% 25%			
Item	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.			X	
B.	La organización debe considerar la integridad del sistema de gestión de la calidad.			X	
C.	La organización debe considerar la disponibilidad de recursos.				X
D.	La organización debe considerar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.				X

Nota. Esta tabla se toma como ejemplo para la explicación del resultado del porcentaje, que se obtiene por subcapítulo.

La segunda fase se realiza por capítulo completo con base a los resultados de los porcentajes de cada subcapítulo, se realiza la suma de los mismos y se divide por la cantidad de subcapítulos con el fin de determinar el porcentaje general del capítulo, ejemplo en el numeral 6 (PLANIFICACIÓN) se obtuvo los porcentajes de los subcapítulos 0%, 0%, 0%, 0%, 25% la suma y división del mismo se obtuvo el 5% del numeral lo anterior se demuestra con la Tabla 5.

Tabla 5 5*Resultado por Capítulo*

RESULTADO ENCUESTA			
NUMERAL DE LA NORMA	PORCENTAJE NUMERAL	META	RESULTADO
NUMERAL 6 PLANIFICACION	5%	91%	IMPLEMENTAR

Nota. Esta tabla se toma como ejemplo para la explicación del resultado del porcentaje, que se obtiene por subcapítulo.

Como proceso final se realiza la sumatoria del porcentaje de todos los capítulos y se dividen en la cantidad de estos mismos que en este caso serían 7 con el fin de determinar el porcentaje total del resultado para la implementación de la norma. Lo anterior se demuestra en la Tabla 6.

Tabla 6*Resultado de la encuesta*

RESULTADO ENCUESTA				
NUMERAL DE LA NORMA	P %	META	VALORACIÓN GENERAL	RESULTADO
NUMERAL 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 5 LIDERAZGO	33%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 6 PLANIFICACION	5%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 7 APOYO	28%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 8 OPERACIÓN	21%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO	11%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 10 MEJORA	20%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
TOTAL	17%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR

Nota. Esta tabla se toma como ejemplo para la explicación del resultado del porcentaje, que se obtiene para la encuesta.

Con el fin de analizar y justipreciar los resultados de esta encuesta se utilizó la escala de valoración cualitativa; Para los capítulos se determina la calificación y acción a seguir junto a una valoración general, es de tener en cuenta que se determinó que la meta a llegar es a partir del 91% con una calificación EXCELENTE. Lo anterior se demuestra en la Tabla 7.

Tabla 7

Tabla de medición

TABLA MEDICIÓN		
MEDICIÓN	CALIFICACION	VALORACIÓN GENERAL
MAYOR IGUAL AL 91 %	EXCELENTE	ESTABLE
MAYOR AL 61% MENOR IGUAL AL 90%	ACEPTABLE	MEJORA
MENOR O IGUAL AL 60%	IMPLEMENTAR	INSUFICIENTE

Nota. Esta tabla es la base de medición, calificación y valoración general, para la encuesta.

11.1.6 Desarrollo del diagnóstico

En este ítem se describirá el desarrollo de cada una de las herramientas aplicadas para el desarrollo del diagnóstico.

11.1.6.i Encuesta diagnóstico. Se agendó una reunión con la alta dirección de la organización Integral de Seguros Ltda., con el objetivo de conocer la ejecución de procesos y de manera posterior se realizó una explicación de cada uno de los requisitos de la norma, seguido del diligenciamiento de la encuesta. Ver anexo 1.

11.1.6.ii Pental. Para la construcción, se tuvo en cuenta la investigación de los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que impacta de manera directa, pero que necesariamente son elementos externos, dicha información recopilada se validó con la alta gerencia de manera consensuada.

11.1.6.iii.a Políticos. Son los factores políticos que pueden afectar de manera externa la industria en la cual se encuentra la actividad económica de la organización.

✓ Para el sector asegurador, se debe tener en cuenta que conforme a lo dispuesto por el estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los seguros deben ser contratados con compañías de seguros debidamente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. [3]

✓ La Constitución Nacional establece que la actividad aseguradora en Colombia es de interés público razón por la cual solo puede ser ejercida en el país previa autorización del Estado. (Ver artículo 335 C.N.). [3]

✓ Cualquier persona que desee desarrollar el negocio de los seguros en Colombia debe contar con la autorización previa de la Superintendencia Financiera de Colombia. (Ver artículos 39 y 108, numeral 3° EOSF). [3]

✓ El presidente de Liberty Seguros en Colombia, Luiz Francisco Campos anuncia las ventajas de que tiene Colombia Frente a los pares regionales: Primero la economía crece más que los otros, un mercado de seguros que es apenas 2,7% del PIB así que hay mucho que crecer, las oportunidades de crecimiento aquí son enormes. No hay un país en la región que tenga las condiciones de Colombia. . [4].

11.1.6.iii.b Económicos Se determinan los factores que afectan en tema de inversiones, desarrollo económico, políticas de tratados de libre comercio (tlc) y todo factor que pueda repercutir en el desarrollo de la actividad de la organización.

✓ El Centro de Investigaciones Económicas de Fedesarrollo estimó una contracción de la actividad económica superior al 2,7% para el 2020. [5].

✓ Situación económica: "Las primas de seguros generales generadas en estos cuatro meses fue de \$4,65 billones, mientras que en vida fue de \$5,06 billones". [6.]

✓ La proyección de producto interno bruto para los años 2020-2022, para 2020, en línea con las expectativas de un deterioro en la demanda interna, esperamos que la economía colombiana tenga una contracción anual entre 5,0% y 7,9%. La formación bruta de capital sería el rubro de gasto que más se vería afectado, presentando una contracción de 16,8% (-22,2% en el escenario pesimista) debido a la menor inversión en vivienda y en otros edificios y estructuras, producto de una menor construcción de edificaciones residenciales y no residenciales, de una reducción en los pagos efectuados a proyectos de inversión en obras civiles, y de la disminución de la importación de maquinaria y equipo por parte de las empresas. De otro lado, el consumo privado se reducirá 5,1% (-7,7% en el escenario pesimista) por cuenta de las medidas de aislamiento, el aumento en la tasa de desempleo, un menor ingreso nacional a causa de menores términos de intercambio, y una disminución en la cartera de consumo. [7.]

✓ Presupuesto General de la Nación (PNG):El monto total del proyecto de Ley del Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2021 asciende a 313,9 billones de pesos, de los cuales 185 billones de pesos serían destinados a gastos en funcionamiento, 53,1 billones de pesos a inversión y 75,9 billones de pesos al pago del servicio de la deuda. Como porcentaje del PIB [2]

estos montos representan 16,6%, 4,8% y 6,8%, respectivamente (Gráfico 1). Del total, 295,3 billones de pesos corresponderían a recursos propios de la nación y los restantes 18,7 billones de pesos se financiarían con recursos de las entidades descentralizadas del orden nacional. [8.]

11.1.6.iii.c Social. Se tiene en cuenta la cultura, afectación mundial de cambios en la cotidianidad de los individuos que permitan la aceptación o rechazo del desarrollo de la organización.

✓ Según el análisis de la fundación carolina de España, En Colombia, además, la crisis del coronavirus ha llegado en medio de una gran inestabilidad sociopolítica, tras las protestas masivas contra el gobierno en noviembre y diciembre de 2019. A ello se suman las malas perspectivas económicas para 2020 —producto de la bajada en los precios del petróleo y la desaceleración económica regional— y la realidad de una desigualdad estructural, que puede hacer que la pandemia tenga un impacto desproporcionado en algunos sectores sociales. [9.]

11.1.6.iii.d Tecnológicos Se identifican los factores que permiten acceder a las herramientas tecnológicas y a la innovación que tenga el estado para un desarrollo completo de la actividad de la organización .

✓ La tecnología está desafiando al sector asegurador. Todavía tenemos muchos trámites para la expedición de una póliza. En eso tenemos que avanzar mucho porque están apareciendo nuevos competidores. A este sector también le llegó el tsunami tecnológico. O nos montamos en la ola tecnológica o ella nos pasa por encima. El sector es consciente de eso. En Estados Unidos ya hay gente expidiendo pólizas con mecanismos de suscripción que no tienen nada que ver con lo que hemos venido haciendo tradicionalmente. Esos seguros son muy competitivos y coinciden con la mentalidad del nuevo consumidor. [10.]

✓ En Colombia, ¿los consumidores pueden comprar hoy un seguro a través de un celular? Sí. Ojalá todo el mundo tuviera la decisión de hacerlo. Pero yo creo que es necesario aumentar la oferta de este tipo de seguros. Colombia se está acercando a la media de aseguramiento de América Latina, donde el valor de las primas representa el 3% del Producto Interno Bruto), mientras que Colombia está por debajo. [10.]

11.1.6.iii.e Ecológicos. Se tienen en consideración los impactos ambientales, nivel de contaminación y la conservación del medio ambiente.

✓ Según ACTER (Asociación Colombiana de Técnicos en Reaseguros), el seguro ecológico será obligatorio para todas aquellas actividades humanas que le puedan causar daños al ambiente y que requieran licencia ambiental, definición difícil de delimitar. [11.]

11.1.6.iv.f Legales. Se consideran aquellas leyes que rigen la actividad económica de la organización y que a su vez se deben cumplir para el correcto manejo de la organización

✓ Según la Súper Intendencia Financiera de Colombia quien regula en el marco legal el sector seguro se debe tener en cuenta las siguientes normatividades [12.]

✓ El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero EOSF- Es el Decreto 663 de 1993, el cual fue expedido con base en las facultades extraordinarias que la Ley 45 de 1990 le otorgó al Gobierno Nacional para sistematizar, integrar y armonizar las normas vigentes sobre la materia [13.]

✓ El Decreto 2555 de 2010 (denominado Decreto Único Financiero), al cual se incorporan las normas que sobre el sector financiero expide el Gobierno Nacional. [13.]

✓ La Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica) y la Circular Externa 100 de 1995 (Circular Básica Contable y Financiera), ambas expedidas por esta Superintendencia, en donde se encuentran incorporados los instructivos de cumplimiento obligatorio para las entidades supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. [13.]

✓ Ley 35 de 1993-Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora.[13.]

✓ Legislación en el mercado actual: "En términos generales, la normatividad más relevante de las compañías de seguros en Colombia se encuentra en: [13.]

✓ El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero EOSF. [13.]

✓ El Decreto 2555 de 2010 (denominado Decreto Único Financiero), al cual se incorporan las normas que sobre el sector financiero expide el Gobierno Nacional. [13.]

✓ La Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica) y la Circular Externa 100 de 1995 (Circular Básica Contable y Financiera), ambas expedidas por esta Superintendencia, en donde se encuentran incorporados los instructivos de cumplimiento obligatorio para las entidades supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia".[13.]

✓ Entes regulatorios: "La Superintendencia Financiera es el ente encargado de regular el sector asegurador, bursátil y bancario colombiano. No sólo vigila las entidades y su marco de estabilidad, también revisa sus actividades como inversionista y, sobre todo, la consolidación de sus riesgos, potenciando el desarrollo de los sistemas de administración de riesgo para la totalidad de las entidades del sistema financiero, según las potestades otorgadas a la entidad mediante el artículo 326 del Estatuto orgánico del sistema financiero." [14.]

11.1.7 Dofa.

Es una herramienta que permite identificar los elementos externos e internos, generando estrategias con el fin de atacar aquellos puntos que pueden ser el resorte de un buen apalancamiento en el mercado y posicionarse con estrategias financieras y de mercadeo ver Anexo 2

11.1.8 Matriz mefe y mefi

La matriz Mefe y Mefi en este estudio o evaluación inicial, permite identificar de manera cuantitativa la afectación de los factores externos a la organización y determinar si la organización internamente es débil, de manera respectiva.

11.1.8.i Matriz MEFE. El resultado de esta matriz se obtiene a través de un listado de oportunidades y amenazas que impacte la organización. Ver tabla 8.

11.1.8.ii Matriz MEFI Permite evaluar el factor interno a través de las fortalezas y debilidades. Ver tabla 9.

Tabla 8*Tabla de MEFE*

MATRIZ MEFE			
LISTA DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS	PESO	CALIFICACION	PONDERACION
A través de promociones, incentivar el servicio de siniestros y suscripción vehicular.	5%	1	0,05
Hacer uso de medios de comunicación para dar a conocer la importancia de tener asegurado el vehículo.	20%	4	0,8
Desempleo laboral	20%	4	0,8
Innovación tecnológica	5%	3	0,15
Empresas consolidadas que ofrecen un amplio portafolio.	5%	3	0,15
Robo de vehículos asegurados con la organización.	20%	4	0,8
Robo cibernético de información de los clientes que cuentan con el servicio en la organización.	5%	4	0,2
Competencia desleal en precios.	3%	4	0,1
Desaceleración Económica	15%	3	0,45
Tratado libre comercio	3%	2	0,05
SUMA COLUMNA PONDERACION			3,55

Nota. En esta tabla se puede observar oportunidades y amenazas con el peso asignado

Tabla 9*Matriz MEFI*

MATRIZ MEFI			
LISTA DE FORTALEZAS	PES O	CALIFICACIO N	PONDERACIO N
El costo de los seguros que ofrece Integral de Seguros, se encuentran en el rango del mercado.	2%	3	0,06
La organización cumple con los servicios que se encuentran establecidos en el contrato de compra del seguro a convenir con el cliente.	20%	4	0,8
Optimo servicio en la respuesta a la solicitud de los clientes.	15%	4	0,6
Excelente servicio al cliente.	12%	3	0,36
Solidez financiera.	10%	3	0,3
SUMA COLUMNA PONDERACION			2,12
LISTA DEBILIDADES			
La Organización no cuenta con variedad en el portafolio de productos o servicios.	13%	2	0,25
No tiene implementado un plan de capacitación para sus empleados	7%	2	0,14
No cuenta con una herramienta de inducción para el nuevo personal	6%	2	0,12
No cuenta con un software que permita de manera rápida realizar la cotización del servicio que ofrece	5%	2	0,1
Imagen corporativa poco llamativa.	5%	2	0,1
Falta de personal gerencial.	5%	2	0,1
SUMA COLUMNA PONDERACION			0,81

Nota: La presente tabla describe los objetivos, meta, peso, cálculo indicador, periodicidad, responsable, proceso asociado.

11.1.9 Resultado diagnostico

Al finalizar el diagnóstico y con la ayuda de la encuesta se obtuvo como resultado global de un 17% el cual es una calificación Insuficiente, de igual manera se realizó un conversatorio con la alta gerencia en donde se determinó que no se han formalizado los procedimientos y actividades de la empresa. Lo anterior se demuestra en la Tabla 10 y Grafico 1.

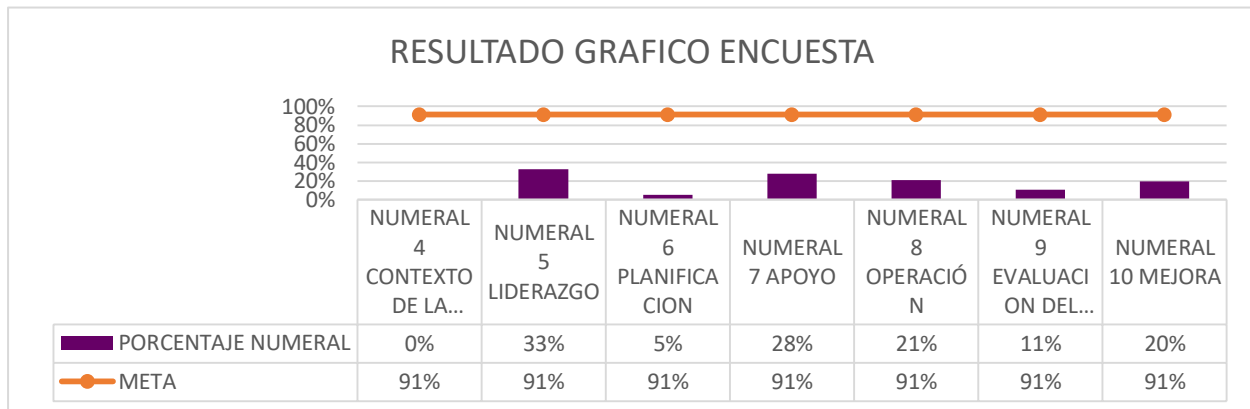
Tabla 10*Tabla de resultados encuesta*

RESULTADO ENCUESTA				
NUMERAL DE LA NORMA	P %	META	VALORACIÓN GENERAL	RESULTADO
NUMERAL 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 5 LIDERAZGO	33%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 6 PLANIFICACION	5%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 7 APOYO	28%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 8 OPERACIÓN	21%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO	11%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
NUMERAL 10 MEJORA	20%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR
TOTAL	17%	91%	INSUFICIENTE	PROPUESTA A IMPLEMENTAR

Nota. Esta tabla permite conocer el estado de la organización respecto a los numerales de la norma NTC ISO-9001:2015

Grafico 1

Grafica de resultados encuesta



Nota. El grafico permite identificar el porcentaje que cumple la organización respecto a a los numerales de la norma NTC ISO-9001:2015

- ✓ Numeral 4. En la empresa no se evidencia planificación en los procesos, se identifica que no tienen la medición, control de estos mismos y por ende no cuentan con una documentación de soporte, por otro lado, se determinó que no ha realizado el estudio de entorno y ambiente interno.
- ✓ Numeral 5. Se evidencia que en la empresa no hay un liderazgo solido en la parte del sistema de gestión de calidad, de todas formas, se resalta que cada persona cumple con su función dentro de la empresa, pero hay que implementar la documentación relacionada a los procesos, con el fin de obtener el resultado deseado.
- ✓ Numeral 6. La empresa al no tener conocimiento de varios ítems (Requisitos) relacionados se determinó implementar de manera planificada los cambios a realizar dado que los consideran necesarios para el progreso de la entidad.
- ✓ Numeral 7. La organización no tiene contemplado estrategias para apalancar el recurso humano y sus derivados de manera tal que pueda fomentar un crecimiento en el mercado y adicional generar condiciones normales tanto en el sitio de trabajo como en los elementos que cada colaborador requiera.
- ✓ Numeral 8. La organización al no tener documentación de sus procesos y actividades hay errores operativos involuntarios, por tal razón se determina realizar los controles establecidos con el fin de garantizar la calidad del servicio ofrecido.
- ✓ Numeral 9. La empresa no realiza o contiene un sistema de evaluación que permita conocer el desempeño de los colaboradores, aunque saben cómo es el trabajo de cada persona o por

observaciones de sus clientes, se debe realizar un programa formal con el fin de realizar la medición de cada colaborador.

✓ Numeral 10. Al no tener la documentación requerida no se puede determinar una mejora continua a los procesos que tienen internamente.

11.2 Marco estratégico

En este capítulo se propone la misión, visión, objetivos, políticas de calidad, organigrama, valores, principios y mapa de procesos que se puedan ajustar a la empresa Integral de Seguros de acuerdo a su actividad económica.

11.2.1 Misión

Según la definición del marco estratégico y con relación a la actual misión con la que cuenta la organización, desde la perspectiva de evaluación de este trabajo, se sugiere el cambio de la misión, asegurando que contemple la actividad comercial y el desarrollo de un buen servicio al cliente.

11.2.1.i Misión actual. Somos una empresa que entiende las diferentes situaciones ocurridas en un siniestro, brindando confianza y tranquilidad a los propietarios garantizando el amparo de su patrimonio.

11.2.1.ii Misión propuesta Somos una organización que trabaja con vocación y servicio integral brindando a nuestros clientes tranquilidad y seguridad, garantizando el amparo de su patrimonio.

11.2.2 Visión

Este elemento le permitirá a la organización Integral de Seguros, conocer en que desea convertirse en el futuro y su razón de ser.

11.2.2.i Visión actual. Ser una de las aseguradoras con mayor prestigio a nivel nacional, ofreciendo un excelente servicio al cliente con respuestas efectivas y adecuadas.

11.2.2.ii Visión propuesta. Para el 2024, ser la organización con enfoque en excelente servicio al cliente, fundamentado en la calidad, ofreciendo atención oportuna, obteniendo satisfacción en nuestros clientes; generando de esta manera alta rentabilidad, disminuyendo los riesgos de carácter operativo e imagen corporativa.

11.2.3 Políticas

La organización debe establecer políticas para tener un marco de referencia de acuerdo a lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015.

11.2.3.i Políticas de la organización. En la actualidad la organización no cuenta con políticas, por lo que se proponen las siguientes políticas

11.2.3.i.a Política ambiental. La organización se preocupa por el medio ambiente, por lo que se propone adoptar la política de no papel.

- ✓ Los documentos impresos con errores operativos serán reutilizados para copias o impresiones de documentos internos de la empresa.
- ✓ Solo se imprimirá o fotocopiará los documentos necesarios, con el fin de manejar la mayoría de información de manera digital.
- ✓ La documentación o información requerida se manejará a través de escáner y suministrada por correo electrónico o medios magnéticos.

11.2.3.i.b Política de talento humano. La organización cuenta con bienestar en el trabajo y se encuentra en la búsqueda constante de colaboradores con excelentes actitudes y aptitudes con alto grado de compromiso y responsabilidad.

- ✓ Los colaboradores de la organización tendrán a su disposición la información sobre la organización y sus cambios, a través de comunicaciones internas, capacitaciones y otras formas de comunicación.
- ✓ Los colaboradores de la organización contarán con espacios para realizar pausas activas y con un puesto de trabajo óptimo para el desarrollo de sus funciones.
- ✓ En caso de presentarse una oferta laboral, los colaboradores entrarán en un proceso determinado plan carrera (política que le permitirá a los colaboradores ascender), en caso de no cumplir los requisitos se seleccionará una persona externa.
- ✓ La organización forjará una cultura de inclusión, generando igualdad de oportunidades y derechos, libre de cualquier tipo de discriminación, de esta manera garantizando igualdad de condiciones laborales.
- ✓ Se propone realizar un fondo de horas con el fin de redimir las por días de descanso adicionales, aplicándose de la siguiente forma, 1 día por semestre no acumulable; se brinda el día de la familia el cual corresponde a un día semestral que el colaborador indique con previo aviso no acumulable.

11.2.3.i.c Política de Seguridad de la información. La organización al tener documentos y datos sensibles de clientes y colaboradores, se darán las siguientes acciones:

- ✓ A la información confidencial de clientes solo podrán acceder los colaboradores, cuyas funciones estén asociadas a los procesos establecidos para el control, validación, consulta y evaluación de información, y solo se dará uso para actividades operativas propias de la organización.
- ✓ Los colaboradores tendrán deshabilitados los puertos de extracción de los equipos informáticos.
- ✓ La información sensible y vulnerable de la entidad debe ser encriptada y manejará contraseña, esto aplica para (Bases de datos, correo electrónico, medios magnéticos de ser necesario).
- ✓ La documentación física debe ir archivada y custodiada en carpetas individuales.
- ✓ Cada colaborador de la organización, contará con usuario y contraseña para acceder al dominio de la organización, en sus equipos informáticos destinados.

11.2.3.i.d Política de confidencialidad de datos personales. La organización al mantener información de clientes, se establece lo siguiente:

- ✓ Administrar de manera responsable y de acuerdo a sus procesos los datos personales de los clientes.
- ✓ Almacenar la información de los clientes bajo las condiciones requeridas de seguridad esto para evitar la manipulación, consulta, pérdida, uso o acceso no autorizado o con fines de fraude.

11.2.3.i.e Política de calidad. La organización transmite confianza y tranquilidad a los clientes brindando un servicio con altos estándares de calidad que cumplan y satisfagan las necesidades, garantizando el amparo de su patrimonio de acuerdo al servicio suscrito.

Según lo anterior se sugieren las siguientes actividades:

- ✓ Se propone una mejora continua en las actividades y procesos de la empresa mediante la evaluación de sus colaboradores a través de un Sistema de Gestión de Desempeño (SGD).
- ✓ Los colaboradores de la empresa tendrán sentido de pertenencia, compromiso con la entidad logrando satisfacción del cliente.
- ✓ Se propone un ADN corporativo C.C.R.P (Credibilidad, Compromiso, Responsabilidad y Progreso).

11.2.4 Objetivos de calidad.

Siguiendo los parámetros por la norma NTC-ISO 9001 2015 en el numeral 6.2 Objetivos de Calidad y dando cumplimiento a la misión, visión, y política de calidad, se proponen los siguientes objetivos dando a conocer su descripción, indicador periodicidad y responsable. Lo anterior se demuestra en la Tabla 11.

11.2.5 Organigrama.

Se presenta el organigrama actual Figura 2, en el cual se evidencia que hace falta varias Jefaturas que permitirán cumplir con los deberes de la norma NTC ISO 9001:2015 en estudio, para ello se realiza una sugerencia en su organigrama representada en la Figura 3.

11.2.6 Mapa de procesos

La empresa Integral de seguros actualmente no tiene un mapa de procesos, se sugiere el mapa según la figura 4, que contiene el enfoque a procesos según lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015

Tabla 11*Tabla objetivos de calidad.*

OBJETIVO	META	PESO	CALCULO INDICADOR		PERIODICIDAD	RESPONSIBLE	PROCESO ASOCIADO
Realizar la calificación semestral de los objetivos de cada uno de los colaboradores .	Bajo el sistema de gestión de desempeño se medirán los objetivos a evaluar de cada colaborador, al final del semestre, el jefe de área calificara en conjunto con el colaborador sus objetivos.	100	Calificación obtenida objetivo	*100	Semestral	Alta Gerencia / Jefes de área	Gestión Humana
			Total calificación objetivo				
Disminuir a dos días hábiles la respuesta sobre las solicitudes de los clientes.	Utilizando estrategias se brindara las respuestas a los clientes en un periodo máximo a 2 días hábiles.	50	Solicitudes atendidas antes de 2 días hábiles	*100	Mensual	Jefes de área / Colaborador Operativo	Proceso operacional de Ingreso y Siniestro
			Total de solicitudes				
Cumplir con las expectativas de los clientes, respecto a los servicios ofrecidos en las pólizas adquiridas.	En búsqueda de la satisfacción del cliente obtener el 94% de conformidad	100	Cientes satisfechos	*100	Mensual	Colaborador Operativo	Proceso operacional de Ingreso y Siniestro
			Total de clientes				

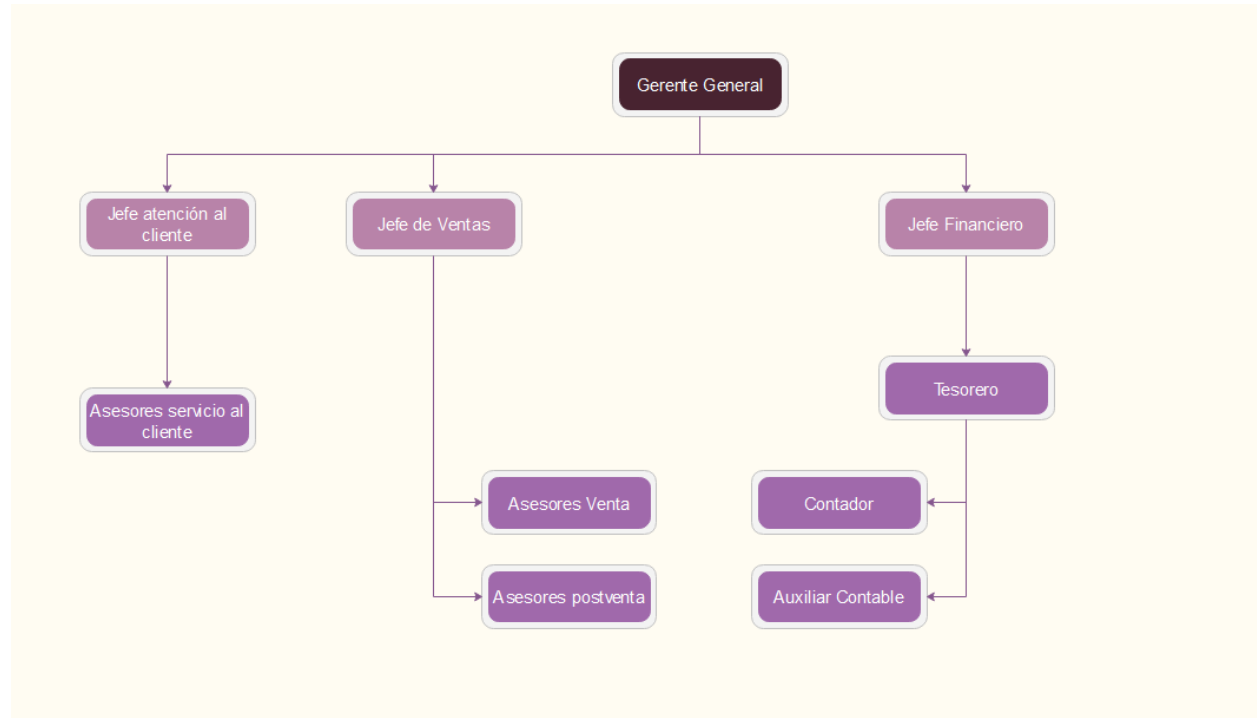
Tabla 11.Continuación.

Mejorar la rentabilidad de la organización.	Aumentar un 10% la utilidad de la organización con estrategias en ventas	100	Gatos Totales	*100	Anual	Alta Gerencia	Financiero
			Total ventas				
Ejecutar al 100%, la conciliación y depuración de las cuentas propias del negocio.	Lograr ejecutar la conciliación y depuración contable de las cuentas propias del negocio al 100%, mediante la revisión y conciliación diaria de las partidas pendientes y/o rechazadas, con el fin de tener datos reales medibles anualmente.	100	Partidas rechazadas	*100	Semestral	Jefe Financiero	Financiero
			Total partidas				
Brindar respuesta clara y oportuna a los requerimientos de los clientes	Tramitar y dar respuesta a las solicitudes de los clientes, pasando del 90% al 94% de oportunidad.	50	Solicitudes clientes	*100	Anual	Jefe de operaciones	Proceso operacional de Ingreso y Siniestro/Proceso Comercial
			Total solicitudes clientes				

Nota: La presente tabla describe los objetivos, meta, peso, cálculo indicador, periodicidad, responsable, proceso asociado.

Figura 2.

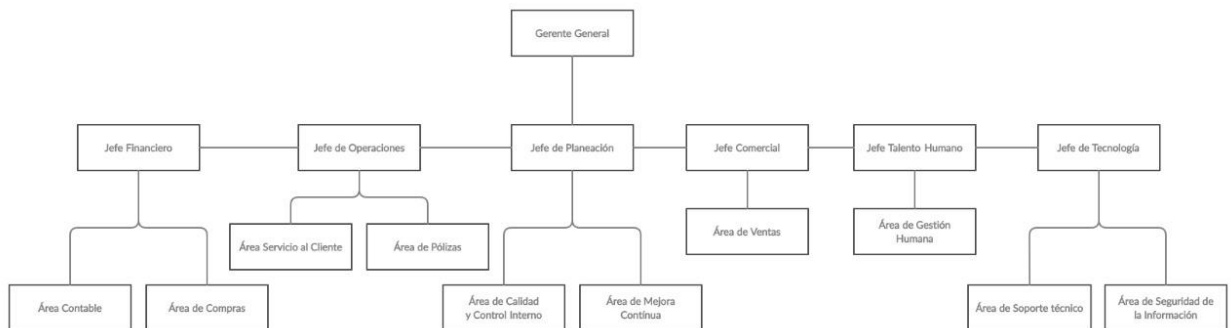
Organigrama de la organización.



Nota: La figura permite identificar el organigrama actual de la organización

Figura 3.

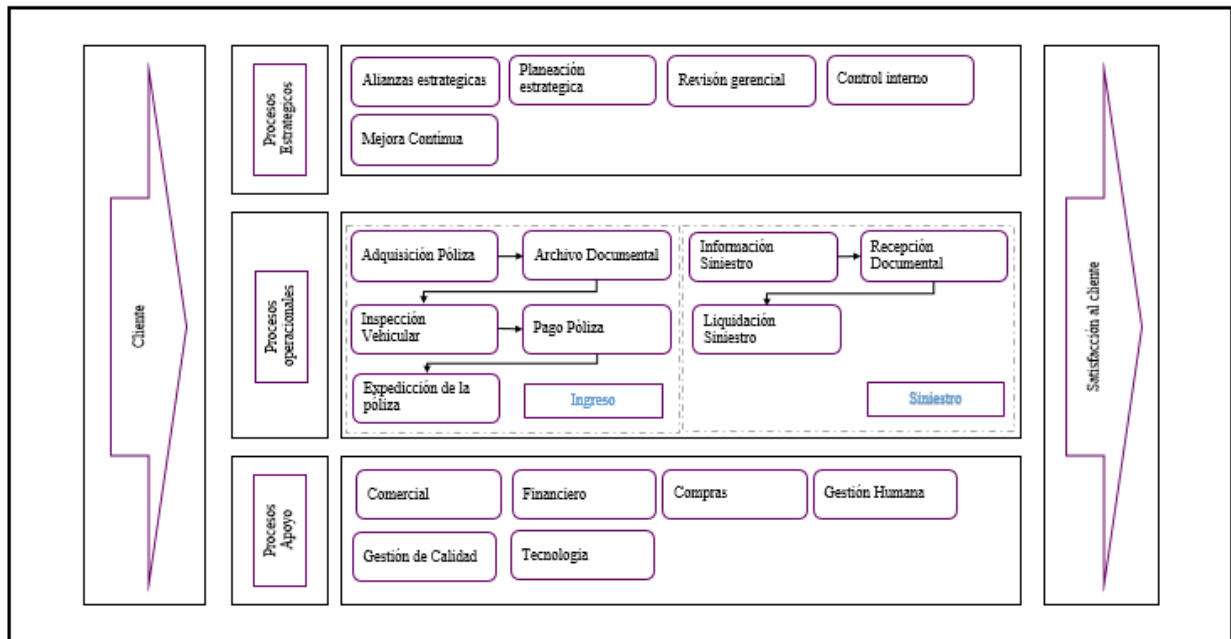
Organigrama propuesto.



Nota: La figura permite identificar el organigrama propuesto para la organización.

Figura 4.

Mapa de Procesos.



Nota: La figura permite identificar los procesos propuestos para la organización

11.2.7 Valores

Los valores de la empresa integral de seguros van acorde a la visión, misión y políticas empresariales, los cuales son:

- ✓ Honestidad
- ✓ Excelencia
- ✓ Transparencia
- ✓ Compromiso
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Calidad

11.2.8 Resultados

La propuesta de marco estratégico fue aprobada por la Gerencia General de la organización y como soporte se firma acta de aprobación. Ver Anexo 3

11.3. Propuesta de plan implementación

Se sugiere realizar un plan de implementación con el propósito de tener una mejora continua, proponiendo las actividades con su responsable análisis, con el fin de obtener un obtener resultados positivos.

11.3.1. Análisis.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico y con aras de cumplir con lo estipulado en la norma NTC-ISO 9001:2015 se propone la matriz RACI y diagrama de GANTT, con el fin de incluir las actividades a desarrollar, los responsables, y tiempo de cumplimiento.

11.3.2. Responsabilidad y liderazgo

De acuerdo al resultado obtenido en el diagnóstico, se sugiere realizar con la jefatura de planeación estratégica y el área de calidad, una serie de actividades necesarias para dar cumplimiento y ejecución.

11.3.2.i. Actividades a seguir por la alta gerencia

- ✓ Realizar seguimiento al plan y actividades estipuladas.
- ✓ Revisar, analizar y realizar estrategias con los resultados obtenidos.
- ✓ Transmitir a los colaboradores los avances y resultados positivos o las oportunidades de mejora de las actividades.
- ✓ Generar acciones preventivas con el fin de mitigar los riesgos.
- ✓ Atención oportuna a los requerimientos o peticiones quejas o reclamos (PQR) de los clientes.

11.3.3 Comunicaciones

Se propone que la empresa Integral de seguros debe manejar las comunicaciones internas y externas de la organización cumpliendo con lo establecido en el numeral 7.4 de la norma NTC-ISO 9001:2015 la cual indica lo siguiente: qué comunica, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica, de igual forma estas comunicaciones están determinadas en la matriz documental propuesta para la empresa. Lo anterior se demuestra en la Tabla 12.

Tabla 12*Matriz de comunicaciones*

QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	COMÓ COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Informe del SGD	Semestral	Gerente General	Mediante Correo electrónico y reunión	Jefes de áreas
Procedimientos internos	Momento de Creación, Modificación o Actualización	Todos los colaboradores de la organización	Mediante Correo electrónico, Circular reglamentaria	Jefe de planeación
Cambios de la organización que impacte la operación normal.	Momento en que ocurra un cambio en la operación normal de la organización	Todos los colaboradores de la organización y a las partes interesadas	Mediante Correo electrónico, Circular reglamentaria	Gerente general
Políticas de Calidad	Momento de Creación, Modificación o Actualización	Todos los colaboradores de la organización	Mediante Correo electrónico, Circular reglamentaria	Gerente general
Objetivos de calidad	Creación, modificación o actualización de un objetivo	Todos los colaboradores de la organización	Mediante Correo electrónico, Circular reglamentaria	Gerente general
Publicidad comercial	Cuando se requiere realizar una publicidad ante eventos o servicios	Todos los Colaboradores y clientes	Mediante Correo electrónico, anuncios web y cartelera en la organización	Jefe Comercial

Tabla 12.Continuación

Contratación	Cuando se firma un contrato	Partes involucradas	Copia del contrato	Gerente general y Jefe talento humano
Respuestas de PQR	Respuesta definitiva ante un PQR	Clientes	Mediante Correo electrónico	Jefe de operaciones o Área de servicio al cliente
Criterios evaluativos	En la selección de un proveedor	proveedores	Correo electrónico o documento impreso	Jefe Financiero
no conformidad del servicio	Factores de incumplimientos en lo pactado	clientes	Correo electrónico o documento impreso	Gerente General

Nota: Describe los ítems de la matriz de comunicaciones.

11.3.4 Delimitación

La propuesta de plan de implementación se ejecuta para los procesos establecidos en el mapa de procesos, en aras de cumplir con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

11.3.5 Metodología

Para la construcción de la propuesta del plan de implementación, se realizará en dos momentos, en el primer momento se hará uso de la herramienta Project para realizar el Gantt, que permite conocer las actividades y el tiempo de ejecución y en un segundo momento, la matriz RACI elaborada en Excel que permite establecer los roles que asumirá cada cargo en las actividades propuestas. Lo anterior se demuestra en la Figura 5, Tabla 13 y Anexo 4.

11.3.6 Ejecución de la propuesta del plan de implementación

Para la ejecución de la propuesta del plan de implementación en acuerdo con la alta dirección se definieron las actividades que permiten cumplir con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, tiempo de ejecución y responsables asignados para cada una de ellas.

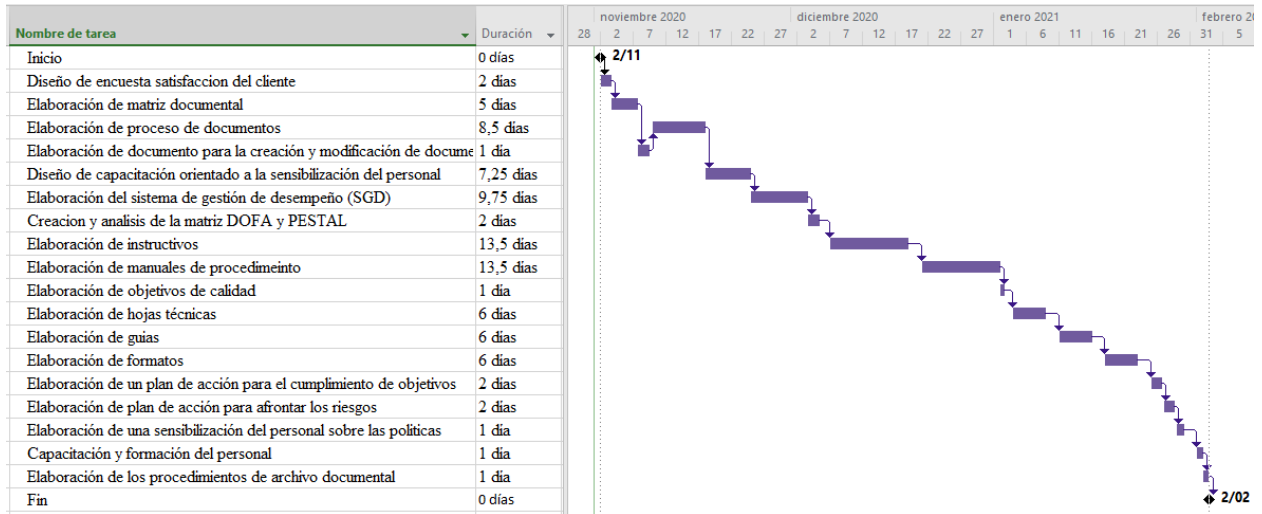
11.3.7 Resultados de la propuesta del plan de implementación

Una vez estructurada la propuesta en las herramientas seleccionadas, se identifica que el tiempo total de duración es de 85 días en los cuales se abordaran las 19 actividades establecidas, este

tiempo debe establecerse y programarse para dar cumplimiento. La anterior propuesta fue aprobada por el Gerente General de la organización tal y como se evidencia en el Anexo 5.

Figura 5.

Propuesta GANTT



Nota: La imagen describe las actividades propuestas para el plan de implementación.

Tabla 13

Matriz RASCI

MATRIZ RACI							
ACTIVIDAD	COLABORADOR RESPONSABLE						
	Gerente General	Jefatura Financiero	Jefatura Comercial	Jefatura de Operaciones	Jefatura de Planeación	Jefatura de Talento Humano	Jefatura de Tecnología
1							
2							
3							
Rol	Descripción						Simbolo
Responsable	Jefatura responsable de realizar la actividad						R
Aprobador	Jefatura que aprueba la actividad						A
Soporte	Jefatura que tiene el conocimiento y ayuda a realizar la actividad						S
Consultado	Jefatura con la cual se obtiene la información de la actividad						C
Informado	Jefatura que es informado del desarrollo de la actividad						I

Nota: En la tabla se describen las actividades, colaborador responsable y los roles asignados.

11.4. Realizar un programa de sensibilización y formación dirigido a todo el personal de la organización acerca de la propuesta de implementación de la norma en estudio

Se realiza la sugerencia de una sensibilización y capacitación a los colaboradores sobre la importancia del sistema de gestión de calidad, con el fin de que tengan al interior de la organización un conocimiento de estructura y contenido de la norma y los beneficios que puede traer a la organización. De manera paralela presentar el marco estratégico a todos los niveles de la organización y como requisito de la norma es necesario divulgar política y objetivos de calidad, esta propuesta fue aprobada por el Gerente General. Ver anexo 6.

11.4.1 Técnica de Sensibilización.

Se propone realizar el plan de sensibilización, que permita crear proceso de facilitación, reflexión y concientización de los colaboradores de la organización hacia el cambio, adicional dar a conocer los beneficios, a través de un brochure, como complemento se sugiere plasmar en una publicación el marco estratégico tal y como se evidencia en el Anexo 7.

Adicional se sugiere realizar una presentación mediante la herramienta Power Point a los colaboradores, en la cual se plasmen los siguientes temas. Ver Anexo 8.

- ✓ ¿Qué es un SGC?
- ✓ Que es calidad
- ✓ ¿Qué permite un SGC?
- ✓ ¿Qué es la ISO 9001:2015?
- ✓ Principios de la gestión de la calidad
- ✓ Beneficios.
- ✓ Marco estratégico de la organización.

Al final de la sensibilización planteada se sugiere realizar un cuestionario de 10 preguntas para evaluar la temática del curso y del capacitador y 7 preguntas falso o verdadero, cada una de estas preguntas tienen el mismo peso y la aprobación del mismo será respondiendo de manera correcta 5 preguntas. Ver anexo 9

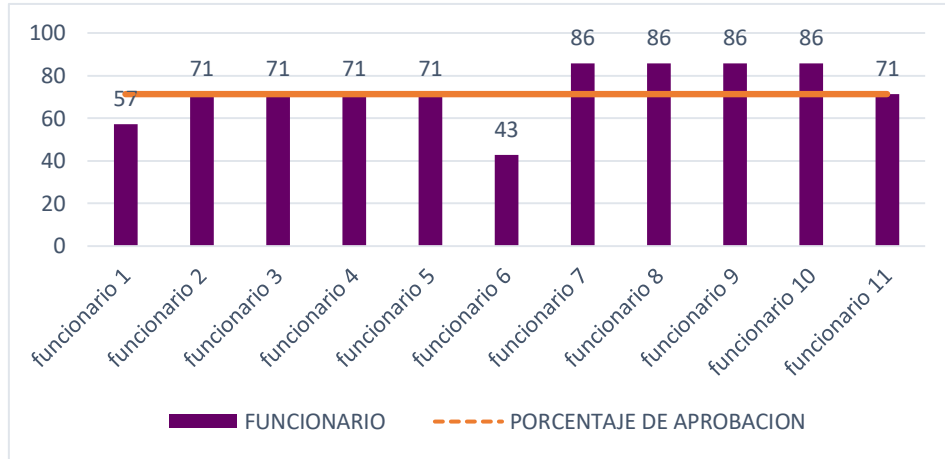
11.4.1.i Puesta en marcha de sensibilización. El día 13 Noviembre mediante la herramienta Zoom, de manera sincrónica, se dio a conocer los brochure y las diapositivas como método de sensibilización propuesto, como método de evaluación se remitió url de Question Pro del cuestionario a cada funcionario, con el fin de que cada uno de ellos resuelva su cuestionario de manera individual y llamando lista de asistencia firmando de manera digital un acta de asistencia para los colaboradores que asistieron. Ver Anexo 9 y ver Anexo 10

11.4.1.ii Resultados de sensibilización. Al proceso de sensibilización se conectaron 11 funcionarios de la organización y como método de evaluación se diligenciaron los cuestionarios por cada funcionario, tabulando los resultados del cuestionario, arroja la siguiente información, respecto a cada funcionario, en la Grafica 2, se evidencia que dos de los 11 funcionarios no aprobaron el cuestionario y los restantes aprobaron el cuestionario. Adicional en la Grafica 2, se identifica que el 82% , aprobaron la encuesta, es decir 9 funcionarios.

De manera adicional según la tabulación de la evaluación del curso y formador, se identificó que los funcionarios. Consideraron que tanto el tema como el formador, tuvieron buena calificación, esto se denota en la Tabla 14.

Grafico 2

Grafica resultados sensibilización.



Nota. Se describen los resultados de la sensibilización

Tabla 14

Resultado preguntas sensibilización

PREGUNTA	5	4	3	2	1
El contenido de la capacitación logro cubrir sus expectativas	9	2	0	0	0
Los conocimientos adquiridos tiene utilidad en su área de trabajo	8	3	0	0	0
Los objetivos del curso son acordes con la tematica desarrolladas	9	1	0	0	0
Se cumplió con la agenda de la capacitación (contenido de la capacitación)	9	2	0	0	0
Conoce y domina el tema	9	2	0	0	0
Empleo lenguaje de fácil comprensión	9	2	0	0	0
Demostro capacidad para resolver preguntas	8	3	0	0	0
La metodología empleada permitió una participación activa	8	3	0	0	0
Las técnicas de formación le facilitaron asimilar la información	8	3	0	0	0

Nota: Se describen los resultados de la evaluación al funcionario que brinda la sensibilización

11.4.2 Plan de formación

La formación tiene como objetivo que los colaboradores de la organización obtengan el conocimiento teórico para la implementación del SGC y así garantizar la ejecución de manera correcta.

Se sugiere programar una charla en la que se traten los siguientes conceptos, haciendo uso de la herramienta Power Point. Lo anterior se puede encontrar en el Anexo 11.

- ✓ Generalidades de la norma ISO 9001:2015
- ✓ Principios de la Gestión de la Calidad.
- ✓ Requisitos de las norma-formas verbales.
- ✓ Capítulos de la norma.
- ✓ Ciclo PHVA.
- ✓ Estructura documental.

Como método evaluativo al final de la charla, se realiza un cuestionario con 5 preguntas, selección múltiple y cada pregunta tiene el mismo peso sumando en total 10 puntos, con el fin de medir la comprensión del conocimiento de los funcionarios que asistieron y adicional la evaluación del formador y del tema presentado. Ver anexo 12

11.4.2.i Puesta en marcha de la formación. El sábado 14 Noviembre mediante la herramienta zoom se dio a conocer los brochure y las diapositivas como método de formación propuesto, llamando a lista para identificar los asistentes a la charla y como método de evaluación se remitió url de Pro Question para resolver el cuestionario para cada funcionario. La presentación fue abordada por Ivonne Pineda estudiante que brinda la propuesta del plan de implementación y esta charla tuvo una duración de 1 hora.

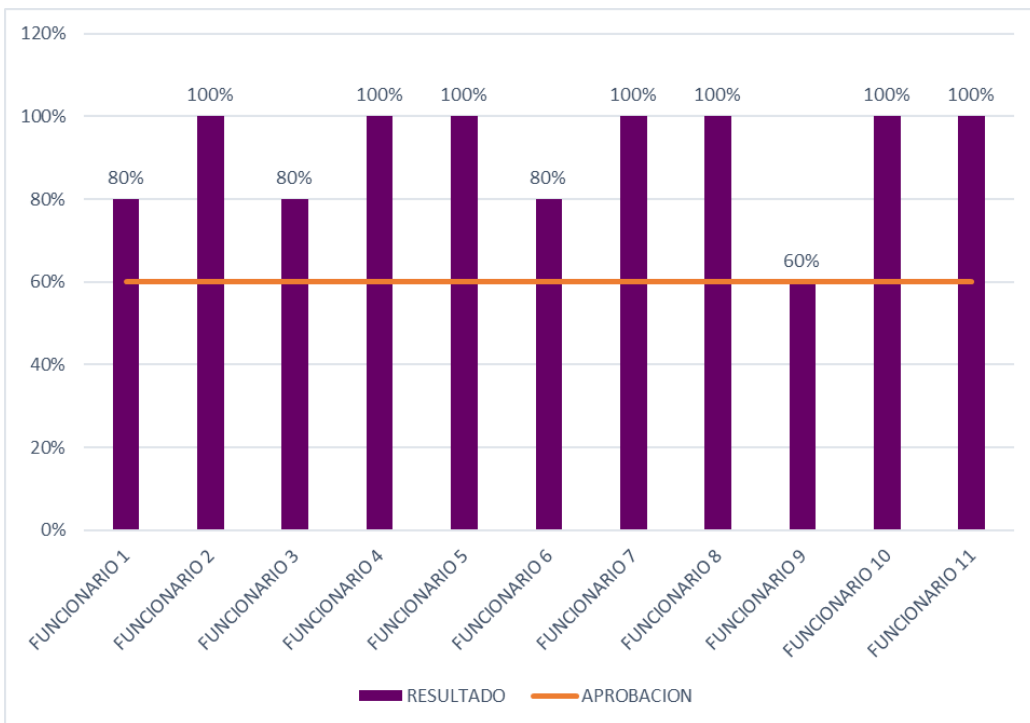
11.4.2.ii Resultados de formación. Para aprobar el cuestionario es necesario tener como mínimo 3 respuestas correctas, este resultado se puede evidenciar en la Grafica 3, que todos los funcionarios aprobaron de manera satisfactoria el cuestionario y que el conocimiento aprendido en la charla se puede reflejar en los resultados obtenidos, adicional a pesar de que la formación se realizara a través de una herramienta sincrónica, los funcionarios estuvieron atentos y siempre realizaban preguntas al respecto, otro punto positivo con respecto a la formación es que se dieron ejemplos de la vida cotidiana con los que permitió concientizar a todos los colaboradores del cambio que surge en el momento que se decida a realizar la implementación.

Como apoyo en la Grafica 4, se evidencia que la aprehensión del conocimiento fue de un 100%, lo que equivale a que los 11 funcionarios que asistieron a la charla obtuvieron una calificación igual o superior al 60%.

Como muestra adicional el resultado de la evaluación del formador y tema propuesto, se puede apreciar en la Tabla 15, que obtuvo un alto puntaje, es decir la percepción de los asistentes hacia el capacitador y el tema fue excelente.

Grafico 3

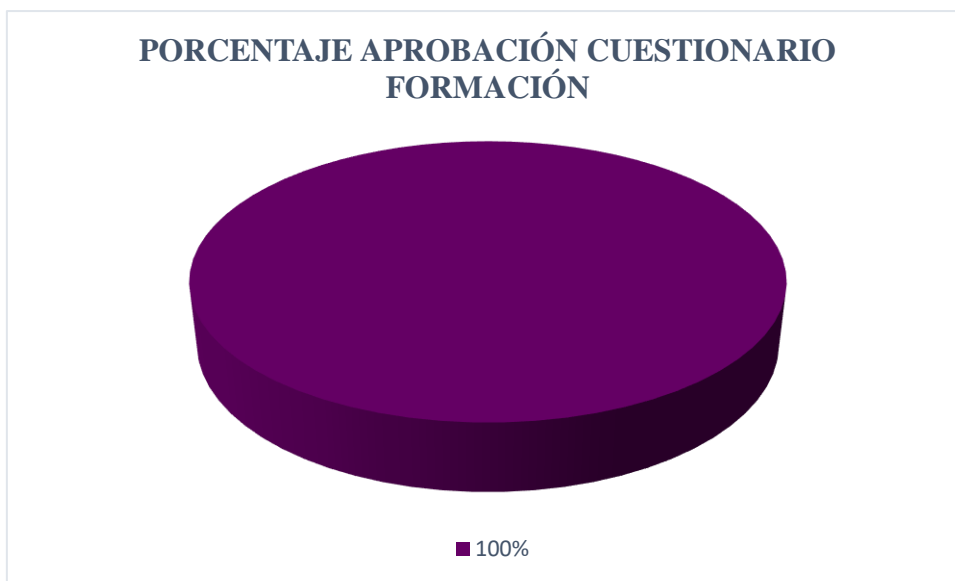
Grafica resultados capacitación.



Nota: Se evidencia el porcentaje de aprobación de la formación por funcionario.

Grafico 4

Grafica Resultado Formación



Nota: Se evidencia el porcentaje total de aprobación de formación.

Tabla 15*Resultado preguntas formación.*

PREGUNTA	5	4	3	2	1
El contenido de la capacitación logro cubrir sus expectativas	9	2	0	0	0
Los conocimientos adquiridos tiene utilidad en su área de trabajo	8	3	0	0	0
Los objetivos del curso son acordes con la temática desarrolladas	9	2	0	0	0
Se cumplió con la agenda de la capacitación (contenido de la capacitación)	9	2	0	0	0
Conoce y domina el tema	9	2	0	0	0
Empleo lenguaje de fácil comprensión	9	2	0	0	0
Demostró capacidad para resolver preguntas	8	3	0	0	0
La metodología empleada permitió una participación activa	8	3	0	0	0
Las técnicas de formación le facilitaron asimilar la información	8	3	0	0	0

Nota: Se describen los resultados de la evaluación al funcionario que brinda la formación.

11.5 Proponer la estructura documental establecida por la norma

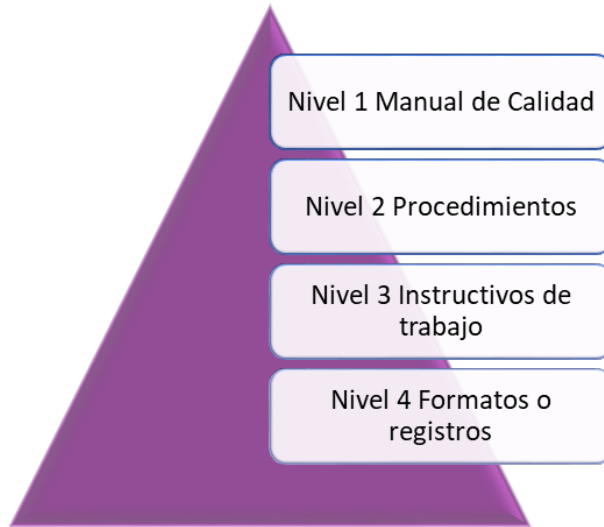
En este capítulo, se propone la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad requerida para Integral de Seguros, teniendo como base los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y la propuesta del plan de implementación.

En el Anexo 13 Matriz Documental., se esboza el listado maestro de documentos y los registros que incluye toda la documentación correspondiente para el sistema de gestión de calidad de Integral de Seguros y se describen Políticas, procedimientos, guías, hoja técnica, formato, manual de usuario, glosario y boletines normativos.

Con base en la GTC-ISO/TR 10013 se realiza la estructura jerárquica de la documentación. Lo anterior se demuestra en la figura 6.

Figura 6

Estructura Jerárquica



Nota: Muestra los niveles de la estructura jerárquica

A continuación, se hace una breve descripción de cada uno de los niveles jerárquicos de la estructura documental diseñada para la empresa.

11.5.1 Manuales

De acuerdo a la estructura documental se indica en el primer nivel el manual de calidad, aunque para la organización se propone elaborar un manual de funciones con el fin de establecer los roles y responsabilidades de las actividades realizadas.

11.5.1.i Manual de calidad. El manual de calidad es único en cada organización, se propone realizar un manual de calidad cuando en su momento se realice la implementación, el cual este documento debe contener el título y alcance, tabla de contenidos, marco estratégico de la organización, los objetivos del sistema de gestión de calidad y sus generalidades, caracterización de los procesos, matriz legal y el listado documental de la organización. Ver Anexo 14

11.5.2 Procedimientos

En los procedimientos de la organización, se describe la actividad de los procesos desde el inicio hasta el fin de las actividades. La organización se encuentra de acuerdo en elaborar la

estructura la cual contendrá los procedimientos correspondientes a los procesos presentes en el mapa de procesos y los procedimientos del sistema de gestión de calidad, una vez se surta la implementación del SGC.

11.5.2.i Propuesta - Procedimiento para elaboración y control de documentos. En este procedimiento se define la forma en la que se van a crear, actualizar, modificar, distribuir y controlar los documentos pertenecientes a la organización Ver Anexo 15.

11.5.2.ii Propuesta - procedimiento de acciones de la gestión de riesgo. En este procedimiento se brindan las generalidades, actividades y las metodologías para determinar y actuar sobre causas de las no conformidades y corregir y mejorar basados en las acciones orientadas a la gestión del riesgo. Ver anexo 19.

11.5.2.iii Propuesta - Procedimiento de auditoría interna de calidad. En este procedimiento de determina los criterios de una persona y la planeación con el fin de realizar una auditoría interna en la organización. Ver Anexo 20.

11.5.2.iv Propuesta - procedimiento salida no conforme. En este procedimiento como se deben ejecutar las salidas no conformes de todos los procesos de la organización. Ver Anexo 21.

11.5.3 Instructivos

Los instructivos contienen las actividades a realizar en un aplicativo o archivo para el uso interno de la organización

11.5.4 Registros

Los formatos o registros de la documentación se realizan según la necesidad del área con plena autonomía de elaboración, estos documentos recolectan información de los procesos de la organización para la toma de decisiones.

11.5.5 Definiciones

En esta sección se explicaran los ítems que se incluirán en la matriz de documentos.

- ✓ **Dueño del Proceso:** Es el colaborador responsable de la totalidad del proceso el cual verifica su correcta ejecución y mejoramiento continuo.
- ✓ **Proceso:** Es el conjunto de etapas generales que pueden ser reglamentados por procedimientos, con el fin de lograr un resultado específico en el servicio y la productividad de la organización.

- ✓ **Procedimiento:** Son los pasos y objetivos específicos que se deben seguir para el cumplimiento de un proceso.
- ✓ **Circular informativa:** Acto proferido por el dueño del proceso mediante el cual da a conocer la información relevante a todos los colaboradores de la organización.
- ✓ **Comunicaciones:** Acto escrito por medio del cual un área o jefatura comunica a uno o varios colaboradores determinada decisión o información concerniente a la organización.

11.6 Plantear los indicadores de gestión para la medición y evaluación del sistema de gestión de la calidad.

Como requisito de la norma NTC ISO 9001:2015, es necesario establecer la medición y control de los objetivos y la respectiva ejecución de los procesos.

Mediante la ficha técnica se detallarán los elementos que comprenden los indicadores de gestión que apalancan el desarrollo de la misión, visión y política de calidad propuestos para la organización:

- ✓ **Proceso asociado:** Es el proceso con el cual el indicador tiene relación según el mapa de procesos.
- ✓ **Objetivo de calidad:** Es la línea directa que tiene el indicador con el que se puede identificar el cumplimiento de dicho objetivo.
- ✓ **Nombre del indicador:** Definición corta que se utiliza para dar una explicación corta.
- ✓ **Descripción:** Descripción breve que muestra la finalidad del indicador.
- ✓ **Responsable:** Persona o jefatura que estará responsabilizado del cumplimiento del indicador.
- ✓ **Periodicidad de medición:** Tiempo que se determina para realizar la medición del indicador.
- ✓ **Peso:** Es la unidad de medida que se determina para el indicador, teniendo en cuenta el proceso al cual se encuentra asignado.
- ✓ **Unidad:** Medida que se determina para la medición del indicador (porcentaje).
- ✓ **Meta:** Valor o porcentaje proyectado que se espera cumplir.
- ✓ **Formula:** Relación entre dos variables que permiten tener resultado en términos de porcentaje.
- ✓ **Línea de inicio:** Antecedente que permite tener un punto de inicio para proyectar la meta.

A continuación, se muestra la propuesta de los indicadores planteados, para la propuesta de la implementación, diseñados en las fichas técnicas respectivas.

11.6.1 Indicador de Evaluación sistema gestión del desempeño.

En la tabla 16 se observa la ficha técnica del indicador evaluación sistema gestión del desempeño, de manera histórica en la organización no se realizaba ninguna clase de evaluación del desempeño de cada colaborador, con este indicador se podrá identificar si los colaboradores están en pro del crecimiento de plan estratégico de la organización.

Tabla 16

Tabla del indicador SGD

PROCESO ASOCIADO	Procesos estratégicos/Procesos operacionales/Procesos de apoyo
OBJETIVO DE CALIDAD	Realizar la calificación semestral de los objetivos de cada uno de los colaboradores.
NOMBRE INDICADOR	Evaluación Sistema Gestión del Desempeño
DESCRIPCIÓN	Permitirá identificar la productividad de los funcionarios sobre los procesos asignados en sus actividades diarias.
RESPONSABLE	Alta Gerencia / Jefes de área
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Semestral
PESO	100
UNIDAD	Porcentaje
META	Aumento del 15% en periodos siguientes
FORMULA	$\frac{\text{Calificación obtenida objetivo}}{\text{Total calificación objetivo}} * 100$
LINEA DE INICIO	No se identifican mediciones precedentes.

Nota. Se pueden apreciar los elementos que componen el indicador de Evaluación sistema gestión del desempeño.

11.6.2 Indicador Reducción tiempo de respuesta solicitudes clientes

De manera histórica la organización no ha realizado una constante medición del tiempo de respuestas antes las solicitudes de los clientes, en la tabla 17, se puede apreciar el indicador que permitirá tener un mayor control sobre este elemento.

Adicionalmente este indicador permitirá reconocer el tiempo real de demora en los tiempos de respuesta sobre las solicitudes que radiquen los clientes.

Tabla 17

Tabla indicador reducción tiempo.

PROCESO ASOCIADO	Proceso operacional de Ingreso y Siniestro
OBJETIVO DE CALIDAD	Disminuir a dos días hábiles la respuesta sobre las solicitudes de los clientes.
NOMBRE INDICADOR	Reducción tiempo de respuesta solicitudes clientes.
DESCRIPCIÓN	Permite identificar en terminos de porcentaje, la cantidad de solicitudes atendidas en menos de dos días hábiles.
RESPONSABLE	Jefes de área / Colaborador Operativo
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PESO	50
UNIDAD	Porcentaje
META	Disminución del 5% en periodos siguientes
FORMULA	$\frac{\text{Solicitudes atendidas antes de 2 días hábiles}}{\text{Total de solicitudes}} * 100$
LINEA DE INICIO	No se identifican mediciones precedentes.

Nota. Se pueden apreciar los elementos que componen el indicador de reducción tiempo de respuesta solicitudes clientes

11.6.3 Indicador conformidad del servicio ofrecido.

De manera histórica no se evidencia que la organización haya realizado de manera periódica una evaluación de la conformidad del servicio que ofrece la organización a sus clientes, en la tabla 18, se observa la ficha técnica del indicador, con los elementos que lo componen.

Tabla 18*Tabla indicador conformidad*

PROCESO ASOCIADO	Proceso operacional de Ingreso y Siniestro
OBJETIVO DE CALIDAD	Cumplir con las expectativas de los clientes, respecto a los servicios ofrecidos en las pólizas adquiridas.
NOMBRE INDICADOR	Conformidad del servicio ofrecido.
DESCRIPCIÓN	Permite identificar el nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios adquiridos con la organización.
RESPONSABLE	Colaborador Operativo
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PESO	100
UNIDAD	Porcentaje
META	Obtener el 94% de conformidad, para periodos posteriores
FORMULA	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}} * 100$
LINEA DE INICIO	No se identifican mediciones precedentes.

Nota. Se pueden apreciar los elementos que componen el indicador de conformidad del servicio ofrecido.

11.6.4 Indicador rentabilidad de la organización.

En la organización se media de manera experimental la rentabilidad, pero no tenía estipulada la evaluación de este ítem que permite identificar los beneficios que puede tener la organización. En la tabla 19, se evidencia los elementos que componen el indicador.

Tabla 19*Tabla indicador rentabilidad*

PROCESO ASOCIADO	Financiero
OBJETIVO DE CALIDAD	Mejorar la rentabilidad de la organización.
NOMBRE INDICADOR	Rentabilidad de la organización
DESCRIPCIÓN	Permite identificar en el periodo inmediatamente siguiente, si la organización obtuvo rentabilidad.
RESPONSABLE	Alta Gerencia
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PESO	100
UNIDAD	Porcentaje
META	Aumentar un 10% la utilidad de la organización con estrategias en ventas
FORMULA	$\frac{\text{Gastos totales}}{\text{Total ventas}} * 100$
LINEA DE INICIO	No se identifican mediciones precedentes.

Nota. Se pueden apreciar los elementos que componen el indicador de rentabilidad de la organización.

11.6.5 Indicador Depuración contable

La organización a nivel interno maneja una serie de cuentas contables que no se encuentran depuradas, es decir que se encuentran partidas pendientes por ajustar, por tanto, para la ejecución completa de esta tarea se acondiciono el indicador sé que observa en la tabla 20.

Tabla 20*Tabla indicador depuración contable.*

PROCESO ASOCIADO	Financiero
OBJETIVO DE CALIDAD	Ejecutar al 100%, la conciliación y depuración de las cuentas propias del negocio.
NOMBRE INDICADOR	Depuración contable
DESCRIPCIÓN	Permite identificar si se realiza la depuración de las partidas contables que se encuentran pendientes por ajustar.
RESPONSABLE	Jefe Financiero
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Semestral
PESO	100
UNIDAD	Porcentaje
META	Depurar al 100% las partidas contables pendientes
FORMULA	$\frac{\text{Partidas rechazadas o pendientes}}{\text{Total partidas}} * 100$
LINEA DE INICIO	No se identifican mediciones precedentes.

Nota. Se pueden apreciar los elementos que componen el indicador depuración contable.

11.6.6 Indicador oportunidad de respuesta de solicitudes

La organización no cuenta con una evaluación en tema de oportunidad en sus respuestas y por ello se propone el indicador que se observa en la tabla 21.

Tabla 21

Tabla Indicador oportunidad de respuesta.

PROCESO ASOCIADO	Proceso operacional de Ingreso y Siniestro/Proceso Comercial
OBJETIVO DE CALIDAD	Brindar respuesta clara y oportuna a los requerimientos de los clientes
NOMBRE INDICADOR	Oportunidad de respuesta de solicitudes
DESCRIPCIÓN	Permite identificar el porcentaje de claridad y oportunidad.
RESPONSABLE	Jefe de operaciones
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Semestral
PESO	50
UNIDAD	Porcentaje
META	Aumentar del 90% al 94% de oportunidad en las respuestas
FORMULA	$\frac{\text{Solicitudes clientes}}{\text{Total solicitudes clientes}} * 100$
LINEA DE INICIO	No se identifican mediciones precedentes.

Nota. Se pueden apreciar los elementos que componen el indicador de oportunidad de respuesta al cliente.

11.7 Realizar una evaluación financiera de la propuesta de implementación.

En este capítulo se pretende determinar los costos en los que incurriría la organización con la propuesta de implementación del SGC y de manera paralela identificar los beneficios que se tendrían.

El desarrollo del capítulo se desarrollará en 2 partes, en primera medida se realiza un presupuesto inicial de inversión, donde se estimarán los costos de mantener el SGC, junto con los costos de no calidad, estos son proyectados a un periodo de 5 años con el fin de determinar dos flujos de caja en el primero en el que se tenga incluido la implementación y en el otro no, de manera final obtener indicadores financieros que determinaran la viabilidad financiera del proyecto.

Como punto inicial, se tomó como base los estados financieros del año 2019, tal como se muestra en la tabla 22 y se realizaron los incrementos correspondientes de acuerdo al IPC.

Tabla 22

Estado de resultados

Estado de resultados	
Cifras expresadas en moneda Colombiana	2019
Ingresos operacionales	160.932.645
Ingresos no operacionales	4.900.658
Total Ingresos	165.833.303
Gastos y costos Operacionales	64.747.433
Gastos y costos No operacionales	352.564
Total gastos	65.099.997
Utilidad antes de impuesto de Renta	100.733.306
Impuesto sobre la renta	54.724.990
<u>Resultado del ejercicio</u>	46.008.316

Nota: Se evidencian los items que contiene el estado de resultados.

En la tabla 23 se muestran las proyecciones que se encuentran establecidas por el Ministerio de hacienda y crédito público.

Tabla 23

Supuestos macroeconómicos 2020-2031. Inflación doméstica.

SUPUESTOS MACROECONÓMICOS 2020 - 2031												
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Inflación doméstica (fin de período)	2,4	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0

Nota: Se evidencia el ipc de 11 años <https://www.shd.gov.co/shd/supuestos-macro-con-ecofis>

Para proyectar se seleccionará el promedio de 5 años a partir del 2021, arrojando como resultado 3,0%.

11.7.1 Presupuesto inicial de inversión

En este ítem se tendrán en cuenta los costos de manera discriminada por actividad, que se requieren para llevar a cabo la propuesta de implementación, tal y como se muestra en el Anexo 22. El costo total del presupuesto es de \$ 3.374.000.

11.7.2 Costos no calidad

Estos costos para la organización Integral de Seguros, se encuentran representados en perdida de ventas de pólizas, reproceso de diligenciamiento documentación de adquisición de póliza (reproceso operativo), reproceso en diagnostico automóvil.

✓ Perdida cotización pólizas

De manera mensual la organización tiene una perdida por calculo errados en el proceso de cotización pólizas vehiculares, la organización puede tener una merma de 1 póliza mensual que no se vende y proyectando dicho cálculo por año la perdida asciende a \$ 336.000

$$\text{costo perdida cotización poliza anual año 2020} = 1 \frac{\text{Cotización}}{\text{mes}} * 12 \frac{\text{meses}}{\text{año}} * 28.000 = \$336.000$$

✓ Reproceso en diligenciamiento formulario de póliza.

Debido al diligenciamiento errado de documentación para la adquisición de póliza, la organización pierde anualmente un valor \$19.200

$$\text{Error diligenciamiento formulario poliza año 2020} = 1 \frac{\text{Formato diligenciado}}{\text{semana}} * 4 \frac{\text{semanas}}{\text{mes}} * 12 \frac{\text{meses}}{\text{año}} * 400 = \$19.200$$

✓ **Reproceso en diagnóstico de vehículo**

La organización incurre en un costo generado por el mal estado de los vehículos que no cumplen con las especificaciones en el diagnóstico vehicular.

$$\text{Diagnostico vehiculo año 2020} = 2 \frac{\text{Revisión vehicular}}{\text{mes}} * 12 \frac{\text{meses}}{\text{año}} * 20.000 = \$480.000$$

En la tabla 24 se denotan los costos de no calidad antes de la implementación del SGC, con una proyección a 5 años tomando como punto de inicio el año 2020.

Tabla .24

Proyección costos no calidad sin implementación del SGC.

COSTOS NO CALIDAD SIN IMPLEMENTACION						
	AÑO 0 2020	AÑO 1 2021	AÑO 2 2022	AÑO 3 2023	AÑO 4 2024	AÑO 5 2025
Perdida cotización poliza	\$ 336.000	\$ 346.080	\$ 356.462	\$ 367.156	\$ 378.171	\$ 389.516
Reproceso en diligenciamiento doc.	\$ 19.200	\$ 19.776	\$ 20.369	\$ 20.980	\$ 21.610	\$ 22.258
Reproceso diagnóstico vehicular	\$ 480.000	\$ 494.400	\$ 509.232	\$ 524.509	\$ 540.244	\$ 556.452
Total costos no calidad por año	\$ 835.200	\$ 860.256	\$ 886.064	\$ 912.646	\$ 940.025	\$ 968.226

Nota: Se evidencian los ítems que contiene los costos de no calidad sin implementación para los años proyectados

Posterior a la implementación, la expectativa que se tiene es que la reducción de los costos genere beneficios a la organización, teniendo como referencia la publicación de Salvador Climent Serrano en donde se afirma que “el 43% de empresas reducen sus costos totales y el porcentaje de ahorro que consiguen es del 9.45%”, de acuerdo a lo anterior se realiza la aplicación de dicho porcentaje anualmente sobre la proyección establecida, dado que se está mostrando una propuesta de implementación.

CLIMENT, Salvador. Reducción de los costes en las empresas por la certificación en las normas ISO 9000 de calidad, [En línea]. [5 noviembre de 2019] disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/71032765.pdf>

En la tabla 25 se puede visualizar la reducción que se puede tener en los costos no calidad con una posible implementación del SGC.

Tabla 25

Costos no calidad

COSTOS NO CALIDAD CON IMPLEMENTACION						
	AÑO 0 2020	AÑO 1 2021	AÑO 2 2022	AÑO 3 2023	AÑO 4 2024	AÑO 5 2025
Perdida en venta poliza	\$ 304.248	\$ 275.497	\$ 249.462	\$ 225.888	\$ 204.542	\$ 185.212
Reproceso en diligenciamiento doc.	\$ 17.386	\$ 15.743	\$ 14.255	\$ 12.908	\$ 11.688	\$ 10.584
Reproceso diagnostico vehicular	\$ 434.640	\$ 393.567	\$ 356.374	\$ 322.697	\$ 292.202	\$ 264.589
Total costos no calidad por año	\$ 756.274	\$ 684.806	\$ 620.092	\$ 561.493	\$ 508.432	\$ 460.385

Nota: Se evidencian los items que contiene los costos de no calidad con implementación para los años proyectados

11.7.3 Costos de la calidad

Los costos de calidad se encuentran representados por los costos que se asumen en actividades como auditorías programadas, capacitaciones que permiten desarrollar las competencias de los colaboradores, tal y como se encuentra establecido en la norma, costos de mantenimiento de equipos de cómputo que permiten dar continuidad con la operación de la organización Integral de Seguros que permite brindar el servicio ofrecido a los clientes, costos de la mano de obra responsable en las actividades de mantenimiento del SGC requerido para dicho sistema.

Se tiene en consideración los costos mediante la siguiente exploración de datos:

- ✓ Auditorías internas contempladas en el presupuesto inicial contemplados en el Anexo 22 con un valor estimado de \$933.000 por cada auditoría que se pretenda realizar.
- ✓ Para estimar los costos de auditoría externa, junto con el proceso de certificación se debe tener en cuenta el tamaño de la empresa.
- ✓ Con relación a las capacitaciones se debe tener presente los costos que determinan la Cámara y comercio y Fundación más familia.
- ✓ La organización tiene establecida con una periodicidad anual, realizar mantenimientos de los equipos de cómputo con el fin de realizar back up, previniendo de esta manera la pérdida de información.

$$\text{Costos mantenimiento equipos año 2020} = 12 \frac{\text{Mantenimiento}}{\text{año}} * 50.000 = \$600.000$$

- ✓ Se estima el costo promedio del salario del profesional encargado del proceso de calidad en \$ 940.000.

En la tabla 26 se exponen los costos de calidad con los cuales se obtendrán beneficios y resultados deseados con la implementación del SGC.

Tabla .26*Detalle costos de calidad*

	COSTOS CALIDAD					
	AÑO 0 2020	AÑO 1 2021	AÑO 2 2022	AÑO 3 2023	AÑO 4 2024	AÑO 5 2025
Auditoria interna	\$ 933.000	\$ 960.990	\$ 989.820	\$ 1.019.514	\$ 1.050.100	\$ 1.081.603
Auditoria externa y certificación		\$ 3.300.000			\$ 3.605.999	
Capacitaciones	\$ 1.246.000	\$ 1.283.380	\$ 1.321.881	\$ 1.361.538	\$ 1.402.384	\$ 1.444.455
Mantenimiento de equipos de computo	\$ 600.000	\$ 618.000	\$ 636.540	\$ 655.636	\$ 675.305	\$ 695.564
Nomina profesional especialista	\$11.280.000	\$ 11.618.400	\$11.966.952	\$12.325.961	\$12.695.739	\$13.076.612
Total costos calidad por año	\$ 14.059.000	\$ 17.780.770	\$ 14.915.193	\$ 15.362.649	\$ 19.429.527	\$ 16.298.234

Nota: Se evidencian los ítems que contiene los costos de no calidad con implementación para los años proyectados

11.7.4 Evaluación financiera de la propuesta de implementación

Como se puede apreciar se evidencia el flujo de caja sin la propuesta de implementación y que a su vez se adicionaron los costos de no calidad, con la proyección del promedio del IPC que es el 3.0%. Lo anterior se refleja en la tabla 27.

Tabla .27*Flujo de caja sin implementación*

	FLUJO DE CAJA SIN IMPLEMENTACION				
	AÑO 1 2021	AÑO 2 2022	AÑO 3 2023	AÑO 4 2024	AÑO 5 2025
Ingresos operacionales	\$170.733.443	\$ 175.855.446	\$181.131.110	\$ 186.565.043	\$ 192.161.994
Costos de aseguramiento	\$ 37.519.124	\$ 38.644.698	\$ 39.804.039	\$ 40.998.160	\$ 42.228.105
Costos de calidad	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Costos de no calidad	\$ 860.256	\$ 886.064	\$ 912.646	\$ 940.025	\$ 968.226
Gastos administrativos	\$ 24.694.983	\$ 25.435.833	\$ 26.198.908	\$ 26.984.875	\$ 27.794.421
Gastos comercialización	\$ 6.284.693	\$ 6.473.234	\$ 6.667.431	\$ 6.867.454	\$ 7.073.477
Gastos financiacion	\$ 191.751	\$ 197.504	\$ 203.429	\$ 209.532	\$ 215.818
Utilidad antes de impuestos	\$102.042.891	\$ 105.104.178	\$108.257.303	\$111.505.023	\$ 114.850.173
Impuesto	\$ 33.674.154	\$ 34.684.379	\$ 35.724.910	\$ 36.796.657	\$ 37.900.557
Utilidad después de impuestos	\$ 68.368.737	\$ 70.419.799	\$ 72.532.393	\$ 74.708.365	\$ 76.949.616
Inversiones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
FLUJO DE CAJA NETO	\$ 68.368.737	\$ 70.419.799	\$ 72.532.393	\$ 74.708.365	\$ 76.949.616

Nota: Muestra los ítems que contiene el flujo de caja sin implementación para los años proyectados

Como se observa en la Tabla 28, se puede apreciar el flujo de caja con la propuesta de implementación y este debe contemplar la inversión que hace parte del Año cero (0) del presupuesto inicial Anexo 22, adicional para el periodo 1 se aplica un aumento en los ingresos y costos de aseguramiento, dado que con la alta gerencia se definió pérdidas de 13 pólizas anuales cada una por valor de \$1.800.000, valor que suma \$23.400.000 y a su vez representa 15% de los ingresos totales para el año 2021 y adicional se debe tener en cuenta el promedio del IPC, y se incluyen los costos de calidad y no calidad definidos en la tabla 25 y Tabla 26.

Tabla 28

Flujo de caja con implementación

	FLUJO DE CAJA CON IMPLEMENTACION					
	AÑO 0 2020	AÑO 1 2021	AÑO 2 2022	AÑO 3 2023	AÑO 4 2024	AÑO 5 2025
Ingresos operacionales		\$194.835.443	\$ 200.680.506	\$206.700.922	\$212.901.949	\$ 219.289.008
Costos de aseguramiento		\$ 42.815.602	\$ 44.100.070	\$ 45.423.072	\$ 46.785.765	\$ 48.189.338
Costos de calidad		\$ 17.780.770	\$ 14.915.193	\$ 15.362.649	\$ 19.429.527	\$ 16.298.234
Costos de no calidad		\$ 684.806	\$ 620.092	\$ 561.493	\$ 508.432	\$ 460.385
Gastos administrativos		\$ 24.694.983	\$ 25.435.833	\$ 26.198.908	\$ 26.984.875	\$ 27.794.421
Gastos comercialización		\$ 6.284.693	\$ 6.473.234	\$ 6.667.431	\$ 6.867.454	\$ 7.073.477
Gastos financiación		\$ 191.751	\$ 197.504	\$ 203.429	\$ 209.532	\$ 215.818
Utilidad antes de impuestos		\$102.382.838	\$ 108.938.581	\$112.283.940	\$112.116.365	\$ 119.257.335
Impuesto		\$ 33.786.336	\$ 35.949.732	\$ 37.053.700	\$ 36.998.400	\$ 39.354.920
Utilidad después de impuestos		\$ 68.596.501	\$ 72.988.849	\$ 75.230.240	\$ 75.117.964	\$ 79.902.414
Inversiones	-\$ 3.374.000					
FLUJO DE CAJA NETO		\$ 68.596.501	\$ 72.988.849	\$ 75.230.240	\$ 75.117.964	\$ 79.902.414

Nota: Muestra los ítems que contiene el flujo de caja con implementación para los años proyectados

De acuerdo a lo anterior se evidencia que con la futura implementación del SGC, la organización entraría en una reducción de costos y un aumento en sus ingresos para los 5 años proyectados, según el flujo de caja de la tabla 28.

11.7.4.i Tasa interna de oportunidad (TIO). Es la rentabilidad mínima que se espera ganar o la tasa mínima que se está preparado a esperar por la inversión que se realiza en la futura implementación del SGC. La fórmula que se usa es la siguiente:

$$TIO = [(1 + DTF)(1 + TI)(1 + IPC) - 1] * 100$$

TI= Tasa de retorno esperada por el inversionista.

IPC= Índice de precios al consumidor.

DTF= Tomado de la semana del 16/11/2020 al 22/11/2020 equivalente a 1.98%, según el banco de la república (<https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-captacion-semanales-y-mensuales>)

En la siguiente formula se despejan variables con los valores anteriormente mencionados.

$$TIO = [(1 + 0.0198)(1 + 0.2)(1 + 0.03) - 1] * 100$$

$$TIO = 26.04\%$$

11.7.4.ii Valor presente neto (VPN): Es la métrica que permite evaluar e identificar la ganancia que se tendrá sobre el proyecto.

$$VPN = -INV \frac{f1}{(1+i)^t} + \dots \frac{fn}{(1+i)^n}$$

VPN sin la propuesta implementación del SGC

$$VPN = 0 + \frac{68.368.737}{(1+0.2604)^1} + \frac{70.419.799}{(1+0.2604)^2} + \frac{72.532.393}{(1+0.2604)^3} + \frac{74.708.365}{(1+0.2604)^4} + \frac{76.949.616}{(1+0.2604)^5}$$

$$VPN = 188.591.126$$

VPN con la propuesta implementación del SGC

$$VPN = -3.374.000 + \frac{68.596.501}{(1+0.2604)^1} + \frac{72.988.849}{(1+0.2604)^2} + \frac{75.230.240}{(1+0.2604)^3} + \frac{75.117.964}{(1+0.2604)^4} + \frac{79.902.414}{(1+0.2604)^5}$$

$$VPN = 192.897.000 - 3.374.000$$

$$VPN = 189.453.000$$

Según los cálculos anteriores, y haciendo la validación de los resultados, se identifica rentabilidad que, aunque no es tan amplia se considera que es adecuado hacer la inversión por ser un valor mayor a 0.

11.7.4.iii Costo anual uniforme equivalente (CAUE). Para el cálculo de la variable CAUE, se usa la tasa interna de oportunidad TIO que para este caso es de 26.04%, haciendo uso de la siguiente formula.

$$CAUE = VPN * \frac{(1 + i)^n * i}{(1 + i)^n - 1}$$

Calculo establecido para el costo que se genera sin la propuesta de implementación del SGC.

$$CAUE = 188.591.126 * \frac{(1 + 0.2604)^5 * 0.2604}{(1 + 0.2604)^5 - 1}$$

$$CAUE = 71.627.564$$

Calculo establecido para el costo que se genera con la propuesta de implementación del SGC.

$$CAUE = 189.453.000 * \frac{(1 + 0.2604)^5 * 0.2604}{(1 + 0.2604)^5 - 1}$$

$$CAUE = 71.954.907$$

Según los cálculos anteriores se evidencia que el CAUE, el valor es positivo para la propuesta de implementación del SGC, por tanto, si se puede recomendar a la organización realizar la implementación.

CONCLUSIONES

- ✓ Con el diagnóstico realizado se evidencia que el porcentaje de cumplimiento para cada capítulo de la norma es insuficiente y no alcanza a llegar a la meta establecida, de manera adicional se evidencia en el análisis interno y externo, que el mercado es potencial y que este se debe atraer a través de estrategias de incentivo monetario hacia los colaboradores, para captar más clientes y llegar a ellos a través de herramientas web que permitan que la organización sea más llamativa y más oportuna en las respuestas. A través de la matriz MEFE se evidencia que la organización capitaliza las oportunidades y se encuentra preparado para las amenazas y sobre la herramienta MEFI, la lista de fortalezas en su ponderación tiene un valor más alto que en la lista de debilidades. Todo lo anterior apuesta a que la propuesta de implementación servirá para apalancar de manera exitosa a la organización.
- ✓ La organización no tenía totalmente establecido el marco estratégico y al interior no se le daba la importancia que debe tener este elemento, con el cual se pueden generar estrategias para atacar al mercado que rápidamente evoluciona. Por tanto, se le propone a la alta gerencia el marco estratégico incluyendo valores, política de calidad, objetivos de calidad, y mapa de procesos, quedando todo autorizado por la alta gerencia
- ✓ Se propuso un plan de implementación con una duración de 18 días abarcando 19 actividades, haciendo uso de la herramienta Gantt, siendo este autorizado por la alta gerencia, asignando responsabilidades a cada colaborador de la organización esto con el fin de cumplir los requisitos de la norma.
- ✓ Según los resultados de la sensibilización, se evidencia que la información suministrada a los colaboradores fue de gran ayuda para que cada uno de ellos comprendiera que se tendrán beneficios al interior de la organización, esto se puede apreciar gracias al gran porcentaje de los funcionarios que asistieron y aprobaron la evaluación realizada. Por otra parte, la formación fue un éxito dado que en los resultados se puede apreciar que todos los colaboradores aprobaron la evaluación.
- ✓ La propuesta de la estructura documental se hizo acorde a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 para la organización Integral de Seguros, en ella se diseñó manuales, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos o registros.
- ✓ Se propuso los indicadores de gestión, que permite controlar y medir los objetivos de calidad planteados en el marco estratégico, un total de 6 indicadores, con 11 ítems que permiten el detalle de dicho indicador, en todos los indicadores la línea de inicio no tiene medición, dado que era una actividad que no se ejecutaba ni se controlaba de manera periódica.
- ✓ A partir de la evaluación realizada se identifica que la implementación del SGC en la organización trae beneficios tanto económicos como organizacionales que le permitirá mantenerse en el mercado, dado que tendrían una reducción en sus costos que, si bien no son altos, permitirá generar un control sobre dichos elementos.

BIBLIOGRAFIA

- [1.] Francisco J. Miranda Gonzalez/Antonio Chamorro Mera/Sergio Rubio Lacoba. Introducción a la Gestión de la calidad. [En línea]. Disponible en <https://books.google.com.co/books?id=KYSMQOyQAbYC&printsec=frontcover&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+Gesti%C3%B3n+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA6cPW3qLtAhWuVN8KHc9tB2gQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=Introducci%C3%B3n%20a%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad&f=false>
- [2.] Dirección nacional de derecho de autor “ESTUDIOS DEL SECTOR ASEGURADOR EN COLOMBIA”. [En línea]. Disponible en : <http://derechodeautor.gov.co:8080/documents/10181/15251224/4+Estudio+sector+asegurador+Jul+9-18.pdf/ce45e9ae-b6c7-4079-b7f2-8a99a963a4f0#:~:text=El%20mercado%20asegurador%20se%20encuentra,de%20seguridad%20social%20y%20SOAT.&text=En%20especial%2C%20est%C3%A1%20dedicada%20a,la%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20industria.>
- [3] Instituto de desarrollo urbano, vivienda, y gestión territorial de Chía (abril 25, 2018) estudios del sector asegurador en Colombia “ESTUDIOS DEL SECTOR ASEGURADOR EN COLOMBIA”. [En línea]. Disponible en : http://siaobserva.auditoria.gov.co/bodega//cundinamarca/000310/2018/04/25/cto_1462027_02_1_ESTUDIOS_DEL_SECTOR.pdf
- [4.] Revista dinero, “Colombia tiene el mercado ideal para los seguros: Liberty”, 2017.[online]. Disponible: <https://www.dinero.com/economia/articulo/colombia-es-el-ideal-para-las-empresas-de-seguros/249674>.
- [5.] Revista dinero, “Economía colombiana podría decrecer entre 2,7% y 7,9% en el 2020”, 2020.[online]. Disponible <https://www.dinero.com/economia/articulo/crecimiento-economico-colombia-2020/284486#:~:text=03%3A00%20PM-.Econom%C3%ADa%20colombiana%20podr%C3%ADa%20decrecer%20entre%202%2C7%25%20y%207%2C,%207%25%20para%20el%202020> .
- [6.] Periódico La Republica, “Presidente Iván Duque anuncia Conpes para educación financiera y fintechs”, 2019. [Online]. Disponible: <https://www.larepublica.co/finanzas/presidente-ivan-duque-anuncia-conpes-para-educacion-financiera-y-fintechs-2917411>

- [7.] Federacion de desarrollo. (Agosto 2020). “Actualización de las perspectivas económicas 2020-2021”. [En Línea]. Disponible: <http://dams.fedesarrollo.org.co/tendenciaeconomica/publicaciones/208/>
- [8.] Portafolio, “Sector asegurador crecerá entre 8 y 10% este año: Fitch”. [En Línea]. Disponible: <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/sector-asegurador-crecera-entre-8-y-10-este-ano-fitch-533360>
- [9.] Fundación Carolina de España, “Análisis Carolina”, 2020. [Online]. Disponible: <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/04/AC-24.-2020.pdf>
- [10.] Portafolio, “Al sector asegurador también le llegó el tsunami tecnológico”. [En Línea]. Disponible: <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/al-sector-asegurador-tambien-le-llego-el-tsunami-tecnologico-538950>
- [11.] Acter, JURISDICCIÓN AMBIENTAL EN COLOMBIA. (2020). MERCADO DE RIESGO PARA EL SEGURO. <https://acter.org.co/cuando-es-obligatorio-el-seguro-ecologico/>
- [12.] Superintendencia Financiera. (febrero 10, 2015). “Circulares externas, cartas circulares y resoluciones”.
- [13.] Función Pública. (abril 5, 1993). “Gestor normativo”.
- [14.] Asobancaria, “Normatividad Aplicable”, [En Línea]. Disponible: <https://www.asobancaria.com/normatividad/#:~:text=ESTATUTO%20ORG%C3%81NICO%20DEL%20SISTEMA%20FINANCIERO,normas%20vigentes%20sobre%20la%20materia>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta

ENCUESTA DE EVALUACIÓN SEGÚN NORMA NTC-ISO 9001:2015						
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO			P%	0%		
Ítem	Requisito		N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.					X
B.	La organización debe determinar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.					X
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS			P%	0%		
Ítem	Requisito		N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.					X
B.	La organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.					X
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			P%	0%		
Ítem	Requisito		N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas.					X
B.	La organización debe determinar los requisitos de las partes interesadas.					X
C.	La organización debe determinar los productos y servicios de la organización.					X
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
4.4.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE ESTABLECER, IMPLEMENTAR, MANTENER Y MEJORAR CONTINUAMENTE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDOS LOS PROCESOS NECESARIOS Y SUS INTERACCIONES, DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE ESTA NORMA INTERNACIONAL.			P%	0%		
Ítem	Requisito		N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.					X
B.	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.					X

C.	La organización debe determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.				X
D.	La organización debe determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.				X
E.	La organización debe determinar, asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.				X
F.	La organización debe determinar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado.				X
G.	La organización debe determinar, evaluar estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.				X
H.	La organización debe determinar, mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.				X
4.4.2 EN LA MEDIDA EN QUE SEA NECESARIO, LA ORGANIZACIÓN DEBE		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe mantener la información documentada para apoyar la operación de sus procesos.				X
B.	La organización debe conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				X
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO					
5.1.1 GENERALIDADES		P%	15%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe demostrar liderazgo y compromiso asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X
B.	La organización debe demostrar liderazgo, compromiso asumiendo y asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.				X
C.	La organización debe demostrar liderazgo y compromiso asumiendo asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.				X
D.	La organización debe demostrar liderazgo y compromiso promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.			X	

E.	La organización debe demostrar liderazgo, compromiso y asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.			X	
F.	La organización debe demostrar liderazgo y compromiso comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.				X
G.	La organización debe demostrar liderazgo y compromiso asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.				X
H.	La organización debe demostrar liderazgo, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X
I.	La organización debe demostrar liderazgo y compromiso promoviendo la mejora.			X	
J.	La organización debe demostrar liderazgo y compromiso apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.				X
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE		P%	16%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización determina, comprende y cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios Aplicables.			X	
B.	La organización determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				X
C.	La organización determina y mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.				X
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que se apropia al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.				X
B.	La organización debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.				X
C.	La organización debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.				X

D.	La organización debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.				X
5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.				X
B.	la organización debe comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.				X
C.	La organización debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.				X
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		P%	10%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.			X	
B.	La organización debe asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.				X
C.	La organización debe informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.				X
D.	La organización debe asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.				X
E.	La organización debe asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.				X
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
6.1.1 AL PLANIFICAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, LA ORGANIZACIÓN DEBE CONSIDERAR LAS CUESTIONES REFERIDAS EN EL APARTADO 4.1 Y LOS REQUISITOS REFERIDOS EN EL APARTADO 4.2, Y DETERMINAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES QUE ES NECESARIO ABORDAR CON EL FIN DE:		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.				X
B.	La organización debe aumentar los efectos deseables.				X
C.	La organización debe prevenir o reducir efectos no deseados.				X
D.	La organización debe lograr la mejora.				X

6.1.2 LA ORGANIZACIÓN DEBE PLANIFICAR.		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.				X
B.	La organización debe planificar, integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad y evaluar la eficacia de estas acciones.				X
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
6.2.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE ESTABLECER OBJETIVOS DE LA CALIDAD PARA LAS FUNCIONES Y NIVELES PERTINENTES Y LOS PROCESOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	Los objetivos de la organización deben ser coherentes con la política de la calidad.				X
B.	Los objetivos de la organización debe ser medibles.				X
C.	Los objetivos de la organización deben tener en cuenta los requisitos aplicables.				X
D.	Los objetivos de la organización deben ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.				X
E.	Los objetivos de la organización deben ser objeto de seguimiento.				X
F.	Los objetivos de la organización deben comunicarse.				X
G.	Los objetivos de la organización deben actualizarse, según corresponda.				X
6.2.2 AL PLANIFICAR CÓMO LOGRAR SUS OBJETIVOS DE LA CALIDAD, LA ORGANIZACIÓN DEBE DETERMINAR:		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar qué se va a hacer.				X
B.	La organización debe determinar qué recursos se requerirán.				X
C.	La organización debe determinar quién será responsable.				X
D.	La organización debe determinar cuándo se finalizará.				X
E.	La organización debe determinar cómo se evaluarán los resultados.				X
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		P%	25%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.			X	
B.	La organización debe considerar la integridad del sistema de gestión de la calidad.			X	
C.	La organización debe considerar la disponibilidad de recursos.				X

D.	La organización debe considerar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.				X
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE DETERMINAR Y PROPORCIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO, IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.		P%	25%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.			X	
B.	La organización debe considerar qué se necesita obtener de los proveedores externos.				X
7.1.2 PERSONAS					
7.1.3 INFRAESTRUCTURA		P%	50%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización puede incluir edificios y servicios asociados.		X		
B.	La organización puede incluir equipos, incluyendo hardware y software.			X	
C.	La organización puede incluir recursos de transporte.				X
D.	La organización puede incluir tecnologías de la información y la comunicación.			X	
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS		P%	33%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente social (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos).			X	
B.	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente psicológico (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones).				X
C.	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente físico (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).			X	
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
7.1.5.1 GENERALIDADES		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.				X

B.	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.				X
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	El equipo de medición de la organización debe calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.				X
B.	El equipo de medición de la organización debe identificarse para determinar su estado.				X
C.	El equipo de medición de la organización debe protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.				X
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN		P%	75%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe tener los conocimientos de fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios).		X		
B.	La organización debe tener los conocimientos de fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).			X	
7.2 COMPETENCIA		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X
B.	La organización debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.				X
C.	La organización debe cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.				X
D.	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				X

7.3 TOMA DE CONCIENCIA		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe asegurarse de la política de la calidad.				X
B.	La organización debe asegurarse de los objetivos de la calidad pertinentes.				X
C.	La organización debe asegurarse de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.				X
D.	La organización debe asegurarse de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.				X
7.4 COMUNICACIÓN		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar qué comunicar.				X
B.	La organización debe determinar cuándo comunicar.				X
C.	La organización debe determinar a quién comunicar.				X
D.	La organización debe determinar cómo comunicar.				X
E.	La organización debe determinar quién comunica.				X
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1 GENERALIDADES		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe incluir la información documentada requerida por esta Norma Internacional.				X
B.	La organización debe incluir la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN		P%	83%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	la organización debe asegurarse de que sea apropiada la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).		X		
B.	la organización debe asegurarse de que sea apropiado el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).		X		
C.	la organización debe asegurarse de que sea apropiada la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.			X	

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.3.1 LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y POR ESTA NORMA INTERNACIONAL SE DEBE CONTROLAR PARA ASEGURARSE DE QUE:		P%	50%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe tener la información y que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.			X	
B.	La organización debe tener la información y que esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).			X	
7.5.3.2 PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, LA ORGANIZACIÓN DEBE ABORDAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES, SEGÚN CORRESPONDA:		P%	25%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La documentación de la organización debe tener distribución, acceso, recuperación y uso.				X
B.	La documentación de la organización debe tener almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.			X	
C.	La documentación de la organización debe tener control de cambios (por ejemplo, control de versión).				X
D.	La documentación de la organización debe tener conservación y disposición.			X	
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		P%	40%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe planificar, implementar y controlar la determinación de los requisitos para los productos y servicios.			X	
B.	La organización debe planificar, implementar y controlar el establecimiento de criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios.			X	
C.	La organización debe planificar, implementar y controlar la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.			X	
D.	La organización debe planificar, implementar y controlar la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.				X

E.	La organización debe planificar, implementar y controlar la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.			X	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE		P%	10%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La comunicación de la organización debe proporcionar la información relativa a los productos y servicios.			X	
B.	La comunicación de la organización debe tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.				X
C.	La comunicación de la organización debe obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.				X
D.	La comunicación de la organización debe manipular o controlar la propiedad del cliente.				X
E.	La comunicación de la organización debe establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				X
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		P%	25%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario aplicable y aquellos considerados necesarios por la organización.		X		
B.	La organización debe asegurarse de que la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.				X
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.3.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE ASEGURARSE DE QUE TIENE LA CAPACIDAD DE CUMPLIR LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE VAN A OFRECER A LOS CLIENTES. LA ORGANIZACIÓN DEBE LLEVAR A CABO UNA REVISIÓN ANTES DE COMPROMETERSE A SUMINISTRAR PRODUCTOS Y SERVICIOS A UN CLIENTE.		P%	60%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.		X		

B.	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplirlos requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.			X	
C.	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos especificados por la organización.			X	
D.	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.			X	
E.	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			X	
8.2.3.2 LA ORGANIZACIÓN DEBE CONSERVAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, CUANDO SEA APLICABLE		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe conservar la información documentada sobre los resultados de la revisión.				X
B.	La organización debe conservar la información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.				X
8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	X			
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 GENERALIDADES		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.				X
8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe considerar la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.	X			
B.	La organización debe considerar las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.	X			

C.	La organización debe considerar las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.	X			
D.	La organización debe considerar las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.	X			
E.	La organización debe considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.	X			
F.	La organización debe considerar la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.	X			
G.	La organización debe considerar la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.	X			
H.	La organización debe considerar los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.	X			
I.	La organización debe considerar el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.	X			
J.	La organización debe considerar la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	X			
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar los requisitos funcionales y de desempeño.	X			
B.	La organización debe determinar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.	X			
C.	La organización debe determinar los requisitos legales y reglamentarios.	X			
D.	La organización debe determinar normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.	X			
E.	La organización debe determinar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	X			
8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO.		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr.	X			
B.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	X			

C.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	X			
D.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.	X			
E.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.	X			
F.	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se conserva la información documentada de estas actividades.	X			
8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	X			
B.	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.	X			
C.	La organización debe asegurarse de 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.	X			
D.	La organización debe asegurarse de 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.	X			
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe conservar la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo.	X			
B.	La organización debe conservar la información documentada sobre los resultados de las revisiones.	X			
C.	La organización debe conservar la información documentada sobre la autorización de los cambios.	X			
D.	La organización debe conservar la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	X			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 GENERALIDADES		P%	50%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N

A.	La organización debe determinar los controles a aplicar a los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.			X	
B.	La organización debe determinar los controles a aplicar a los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.			X	
C.	La organización debe determinar los controles a aplicar a un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			X	
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL		P%	20%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				X
B.	La organización debe definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.				X
C.	La organización debe tener en consideración en el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			X	
D.	La organización debe tener en consideración la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.				X
E.	determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.			X	
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS		P%	56%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para procesos, productos y servicios a proporcionar.		X		
B.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios.		X		
C.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de métodos, procesos y equipos.			X	
D.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de la liberación de productos y servicios.		X		

E.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				X
F.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización.			X	
G.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.				X
H.	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			X	
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO		P%	22%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe implementar la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	X			
B.	La organización debe implementar la disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	X			
C.	La organización debe implementar la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.	X			
D.	La organización debe implementar las actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.	X			
E.	La organización debe implementar el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.		X		
F.	La organización debe implementar la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.				X
G.	La organización debe implementar la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.				X
H.	La organización debe implementar las acciones para prevenir los errores humanos.			X	
I	La organización debe implementar las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			X	

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD		P%	33%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.			X	
B.	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.			X	
C.	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.				X
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.	X			
B.	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	X			
8.5.4 PRESERVACIÓN		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	X			
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA		P%	90%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe cumplir los requisitos legales y reglamentarios.		X		
B.	La organización debe cumplir las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		X		
C.	La organización debe cumplir la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		X		
D.	La organización debe cumplir los requisitos del cliente.		X		
E.	La organización debe cumplir la retroalimentación del cliente.			X	
8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS		P%	50%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.			X	

B.	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			X	
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe conservar la información documentada sobre la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				X
B.	La organización debe conservar la información documentada sobre la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				X
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
8.7.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE ASEGURARSE DE QUE LAS SALIDAS QUE NO SEAN CONFORMES CON SUS REQUISITOS SE IDENTIFICAN Y SE CONTROLAN PARA PREVENIR SU USO O ENTREGA NO INTENCIONADA.		P%	62%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe tratar las salidas no conformes de corrección.				X
B.	La organización debe tratar las salidas no conformes de separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.		X		
C.	La organización debe tratar las salidas no conformes de información al cliente.		X		
D.	La organización debe tratar las salidas no conformes de obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.			X	
8.7.2 LA ORGANIZACIÓN DEBE CONSERVAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE:		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe conservar la información documentada que Describa la no conformidad.	X			
B.	La organización debe conservar la información documentada que Describa las acciones tomadas.	X			
C.	La organización debe conservar la información documentada que Describa todas las concesiones obtenidas.	X			
D.	La organización debe conservar la información documentada que Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	X			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 GENERALIDADES		P%	12%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar qué necesita seguimiento y medición.			X	

B.	La organización debe determinar métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.				X
C.	La organización debe determinar cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.				X
D.	La organización debe determinar cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				X
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		P%	50%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.			X	
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		P%	7%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe analizar y evaluar la conformidad de los productos y servicio.			X	
B.	La organización debe analizar y evaluar el grado de satisfacción del cliente.				X
C.	La organización debe analizar y evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X
D.	La organización debe analizar y evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.				X
E.	La organización debe analizar y evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.				X
F.	La organización debe analizar y evaluar el desempeño de los proveedores externos.				X
G.	La organización debe analizar y evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.				X
9.2 AUDITORÍA INTERNA					
9.2.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE LLEVAR A CABO AUDITORÍAS INTERNAS A INTERVALOS PLANIFICADOS PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN ACERCA DE SI EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe llevar a cabo auditorías internas conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad				X
B.	La organización debe llevar a cabo auditorías internas conforme con los requisitos de esta Norma Internacional				X
C.	La organización debe llevar a cabo auditorías internas se implementa y mantiene eficazmente.				X

9.2.2 LA ORGANIZACIÓN DEBE		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.				X
B.	La organización debe definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.				X
C.	La organización debe seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.				X
D.	La organización debe asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.				X
E.	La organización debe realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.				X
F.	La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías				X
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 GENERALIDADES		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.				X
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.				X
B.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.				X
C.	la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.				X
D.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las				X

	tendencias relativas a el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.				
E.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.				X
F.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas.				X
G.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición.				X
H.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías.				X
I.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos				X
J.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo la adecuación de los recursos.				X
K.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				X
L.	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo las oportunidades de mejora.				X
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		P%	17%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora.			X	
B.	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.				X
C.	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos.				X

10. MEJORA					
10.1 GENERALIDADES		P%	33%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.			X	
B.	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.			X	
C.	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
10.2.1 CUANDO OCURRA UNA NO CONFORMIDAD, INCLUIDA CUALQUIERA ORIGINADA POR QUEJAS, LA ORGANIZACIÓN DEBE:		P%	22%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla.			X	
B.	La organización debe reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable hacer frente a las consecuencias.			X	
C.	La organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la revisión y el análisis de la no conformidad.				X
D.	La organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la determinación de las causas de la no conformidad.			X	
E.	La organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.			X	
F.	La organización debe implementar cualquier acción necesaria.				X
G.	La organización debe revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				X
H.	La organización debe si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.				X

I.	La organización debe si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.				X
10.2.2 LA ORGANIZACIÓN DEBE CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA COMO EVIDENCIA		P%	0%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe conservar información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.				X
B.	La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva.				X
10.3 MEJORA CONTINUA		P%	25%		
Ítem	Requisito	N/A	C	P	N
A.	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	
B.	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.				X

Anexo 2

Matriz DOFA

ANALISIS DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	El costo de los seguros que ofrece Integral de Seguros , se encuentran en el rango del <u>mercado</u> .	La Organización no cuenta con variedad en el portafolio de productos o servicios.
	La organización cumple con los servicios que se encuentran establecidos en el contrato de compra del seguro a convenir con el cliente.	No tiene implementado un plan de capacitación para sus empleados
	Optimo servicio en el tiempo de la respuesta a la solicitud de los clientes.	No cuenta con una herramienta de induccion para el <u>nuevo personal</u>
	Excelente servicio al cliente.	La organización no cuenta con elementos para la evaluación de la organización y colaboradores
	Solidez financiera.	No cuenta con un software que permita de manera rapida realizar la cotización del servicio que ofrece Imagén corporativa poco llamativa. Falta de personal gerencial.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS F -O	ESTRATEGIAS D - O
A través de promociones, incentivar el servicio de siniestros y suscripción vehicular.	°Incentivo monetario al personal por la venta de seguros.	°Hacer sensibilizaciones a todo el equipo de trabajo.
Hacer uso de medios de comunicación para dar a conocer la importancia de tener asegurado el vehiculo.	°A través de campañas publicitarias atraer clientes potenciales.	°Diseñar una herramienta web que permita a los colaboradores tener acceso a la información de los procedimientos y publicaciones internas y externas que les permita generar un plan de autocapacitación.
Desempleo laboral	°Aumentar la capacidad del personal para disminuir el tiempo de respuesta a los clientes con respuestas claras y oportunas con buen servicio al cliente.	°Ampliar el portafolio de sevcios con el objetivo de extender el mercado.
Innovación tecnologica	° Incrementar la calidad del servicio para los clientes que poseen necesidades especiales y con la personalización de servicio que se desea a través de una chatbot.	°Crear una imagen atractiva con el fin de atraer nuevos clientes y fidelizar a los antiguos.
Cumplimiento de expectativas		° Desarrollar el sistema gestión de Desempeño para evaluar y conocer el cumplimiento de cada uno de los colaboradores.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS F -A	ESTRATEGIAS D - A
Empresas consolidadas que ofrecen un amplio portafolio.	°Creación de herramienta web que permita a los clientes evitar desplazamientos a la oficina y hacer compra de seguros de forma segura y ágil.	°Generar un plan estratégico que permita generar compromiso y participación de los colaboradores hacia la organización.
Robo de vehiculos asegurados con la organización.	°Ampliar mensajes publicitarios, asegurando que los clientes cuenten con información que permita prevenir el hurto de sus vehiculos.	° Evaluación y analisis periodicamente el desempeño con indicadores de la productividad de las áreas principales y generar estrategias para generar la competitividad del mercado.
Robo cibernetico de información de los clientes que cuentan con el servicio en la organización.	°Completar las alianzas estrategicas con los competidores y trabajar con los precios establecidos para abarcar las necesidades de un amplio numero de clientes asegurados.	
Competencia desleal en precios.		
Desaceleración Economica		
Tratado libre comercio		

Nota. La matriz DOFA, permite identificar debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas, creando estrategias.

Anexo 3

Acta propuesta del marco estratégico.

		
ACTA		
<p>En Bogotá, el 16 Octubre del 2020, mediante reunión virtual se expone la propuesta del marco estratégico establecido como objetivo n° 2, del trabajo de grado que incluye (Misión, Visión, Políticas, valores, mapa de procesos y organigrama), a la organización Integral de Seguros. Con el presente documento se solicita a Gerente General Miguel Antonio Fonseca Pacheco su aprobación, esto con el fin de dar cumplimiento a las literales de la norma NTC ISO 9001:2015, referentes a política (5.2) y objetivos de calidad (6.2).</p> <p>La presente acta si firma como soporte de la aprobación del marco estratégico.</p>		
<hr/> <i>Miguel A. Pacheco</i>		
Miguel A. Fonseca Pacheco Gerente General Integral de Seguros.		
		<small>Integral de Seguros L.TDA Carrera 32 # 25B-89</small>

Anexo 4


MATRIZ RASCI

MATRIZ RACI																																		
ACTIVIDAD	COLABORADOR RESPONSABLE																																	
	Gerente General	Jefatura Financiero							Jefatura Comercial							Jefatura de Operaciones					Jefatura de Planeación					Jefatura de Talento Humano					Jefatura de Tecnología			
Diseño de encuesta satisfacción del cliente	A		I													S	C		R															
Elaboración de matriz documental	A		I				I			I								I	R			I					I		I					
Elaboración de proceso de documentos	A		I				I			I					S	C		I	R			I					I		I					
Elaboración de documento para la creación y modificación de documentos	A		I				I			I								I	R			I					I		I					
Diseño de capacitación orientado a la sensibilización del personal	A		I				I			I								I	R			I					I		I					
Elaboración del sistema de gestión de desempeño (SGD)	R	A		C	I	R		S	C	I	R		S	C	I	R		S	C	I	R		S	C	I	R		S	C	I				
Creación y análisis de la matriz DOFA y PESTAL	A		I																R				C	I										
Elaboración de la matriz documental de la empresa	A		I																R				S	C	I									
Elaboración de instructivos	A		I	R			C	R		C	R		C	R				C	R			S	C	I	R			R						

MATRIZ RACI																												
ACTIVIDAD	COLABORADOR RESPONSABLE																											
	Gerente General			Jefatura Financiero			Jefatura Comercial			Jefatura de Operaciones			Jefatura de Planeación			Jefatura de Talento Humano			Jefatura de Tecnología									
	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R							
Elaboración de manuales de procedimiento	A	I	R				C	I	R	S	C	R	S	C	R				R			R						
Elaboración de objetivos de calidad	A	I		S						S			S		R													
Elaboración de hojas técnicas	A	I					C	I		S	C	I	S	C	I	R			I				I					
Elaboración de guías	A	I					C	I		S	C	I	S	C	I	R			I				I					
Elaboración de formatos	A	I					C	I		S	C	I	S	C	I	R			I				I					
Elaboración de un plan de acción para el cumplimiento de objetivos	R						C	I			C	I		C	I	A		C	I				I		S	C	I	
Elaboración de plan de acción para afrontar los riesgos	A	I					C				C			C	R			C									I	
Elaboración de una sensibilización del personal sobre las políticas	A	I						I				I		I	R	A					I				I			
Capacitación y formación del personal	A	I						I				I		I	R					I	R	S	C	I				
Elaboración de los procedimientos de archivo documental	A	I						I			I	R		C	I	R					I	R				I	R	

Anexo 6

Acta propuesta plan de implementación objetivo 4.



ACTA

En Bogotá, el 27 Octubre del 2020, mediante reunión virtual se expone la propuesta del plan de implementación establecido como objetivo n° 4, del trabajo de grado que incluye (sensibilización y formación), a la organización Integral de Seguros. Con el presente documento se solicita a Gerente General Miguel Antonio Fonseca Pacheco su aprobación, esto con el fin de dar cumplimiento a la norma NTC ISO 9001:2015.

La presente acta se firma como soporte de la aprobación de programa de sensibilización y formación dirigido a todo el personal de la organización acerca de la propuesta de implementación de la norma en estudio.

Miguel A. Pacheco

Miguel A. Fonseca Pacheco
Gerente General
Integral de Seguros.

Integral de Seguros S. TDA
Carrera 32 # 25B-80

Anexo 7

Brochure Sensibilización.

¿ISO 9001:2015?

¡Te tengo la respuesta al título!

La norma ISO 9001:2015, es la base del sistema de gestión de calidad que indica los requisitos necesarios para que una empresa u organización permita administrar, mejorar y mantener la calidad de los productos o servicios, mediante la estandarización de procesos a través de indicadores.

“La Calidad es nuestra mejor garantía de la fidelidad de los clientes”
Jack Welch



¿Sistema de Gestión de Calidad?

Si, un sistema de calidad es la herramienta que permite planear, ejecutar y controlar actividades necesarias para un óptimo desarrollo de la organización, realizando una mejora



¿Sabes de los beneficios?

Acá te dejo tres beneficios

- Se consigue mejor los objetivos y metas de la organización.
- Mayor satisfacción a los clientes.
- Se tiene mayor productividad y calidad en las actividades y servicios.

¿Cómo puedes ayudar?

- Actitud positiva.
- Tener la conciencia sobre los beneficios de la norma.
- Apoyar en los cambios de la organización.
- Aplicando el trabajo en equipo.



¿Qué permite un sistema de gestión de calidad?

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- El logro del desempeño eficaz del proceso.
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

“Tenga un criterio de calidad. Algunas personas no están acostumbradas a un entorno en el que se espera la excelencia”
Steve Jobs



¿Como Realizarlo?

Fácil, debemos tener en cuenta el ciclo PHVA, ¿Qué es este ciclo?, este ciclo es uno de los mejores sistemas para la mejora continua en las empresas u organizaciones.

Planificar: Elaborar y establecer objetivos (¿Que hacer?, ¿Cómo realizarlo?)

Hacer: Poner en marcha lo planificado.

Verificar: Tener el seguimiento, análisis y medición a lo realizado

Actuar: Toma de acciones para mejorar el desempeño



¿Por qué el cambio?

- Adaptación al entorno y a los cambios el mismo.
- Modificación al colaborador para ser eficaz y que se adapte a las necesidades laborales.
- Todas las entidades del sector están evolucionando.

¿En donde se reflejan los cambios?

- En la organización.
- En los Procedimientos.
- En el desempeño laboral.
- En los colaboradores.



Activ
Ve a C

Visión

Para el 2024, ser la organización con enfoque en excelente servicio al cliente, fundamentado en la calidad, ofreciendo atención oportuna, obteniendo satisfacción en nuestros clientes; generando de esta manera alta rentabilidad, disminuyendo los riesgos de carácter operativo e imagen



Misión

Somos una organización que trabaja con vocación y servicio integral brindando a nuestros clientes tranquilidad y seguridad, garantizando el amparo de su patrimonio.



Marco Estratégico



Políticas

- ♦ Política ambiental
- ♦ Política de talento humano
- ♦ Política de Seguridad de la información
- ♦ Política de confidencialidad de datos personales
- ♦ Política de calidad.



Valores

- ♦ Honestidad
- ♦ Excelencia
- ♦ Transparencia
- ♦ Compromiso
- ♦ Responsabilidad
- ♦ Calidad



Política de Calidad

La organización transmite confianza y tranquilidad a los clientes brindando un servicio con altos estándares de calidad que cumplan y satisfagan las necesidades, garantizando el amparo de su patrimonio de acuerdo al servicio suscrito.

Anexo 8

Diapositivas de la sensibilización.

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2015.

Sistema de gestión de calidad

1

Contenido

- Introducción
- ¿Qué es un SGC?
- Que es calidad
- ¿Qué permite un sistema de gestión de calidad?
- ¿Que es la ISO 9001:2015?
- Principios de la gestión de la calidad
- Beneficios empresariales
- Marco estratégico de la organización.

2

Introducción



3

¿Que es un sistema de gestión de calidad?



Un sistema de gestión de calidad es la herramienta que permite planear, ejecutar y controlar actividades necesarias para un óptimo desarrollo de la organización, realizando una mejora continua con la prestación de servicios.

4


¿Que es calidad?



Es la conformidad con los requerimientos claramente establecidos. Esto obliga a la empresa a conocer las especificaciones iniciales del cliente y a transformarlas en un formato técnico.

5

¿Qué permite un sistema de gestión de calidad?



- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- El logro del desempeño eficaz del proceso.
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

6


¿Que es la ISO 9001:2015?



ISO es una organización internacional cuya función es buscar la estandarización de normas de los productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel mundial; La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de calidad que indica los requisitos necesarios para que una empresa u organización permita administrar, mejorar y mantener la calidad de los productos o servicios, mediante la estandarización de procesos a través de indicadores.

7

Principios de la gestión de la calidad



- Enfoque al Cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basadas en la evidencia
- Gestión de las relaciones

8

Beneficios



- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y regulatorios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

9

Beneficios



- Crecimiento en la productividad, eficacia y eficiencia.
- Aumento en la satisfacción al cliente.
- Mayor control en las actividades.
- Satisfacción laboral y mejora en comunicación
- Mejora continua.

10

Marco estratégico



MISION

• Somos una organización que trabaja con vocación y sentido integral brindando a nuestros clientes tranquilidad y seguridad, garantizando el amparo de su patrimonio.

VISION

• Para el 2024, ser la organización con enfoque en excelente servicio al cliente, fundamentado en la calidad, ofreciendo atención oportuna, obteniendo satisfacción en nuestros clientes, generando de esta manera alta rentabilidad, disminuyendo los riesgos de carácter operativo e imagen corporativa.

POLITICAS

- Política ambiental.
- Política talento humano.
- Política seguridad información.
- Política confidencialidad datos personales.

11



12

Anexo 9

Formato evaluación sensibilización.

 INTEGRAL DE SEGUROS	FORMATO DE EVALUACION SENSIBILIZACION	CODIGO: PA-FT-026
	FECHA DE EMISION	VERSION PAGINA

TEMA	NOMBRES Y APELLIDOS
FECHA	LUGAR

EVALUACION DE LA SENSIBILIZACION

Tipo de Sensibilización (marca

la opcion correspondiente)

INTERNA

EXTERNA

Seleccione verdadero (V) o falso (F), según corresponda:

- Es necesario que todos los funcionarios se involucren en el proceso de la implementación del SGC. (V).
- El marco estratégico se compone de Visión, Misión, Política, valores, Objetivos, Organigrama, Mapa de Flujo. (F).
- El SGC es una herramienta que permite, planear, ejecutar y controlar actividades para un óptimo desarrollo de la organización. (V).
- ¿El ciclo PHVA es un sistema que se utiliza para la mejora continua de la organización? (V).
- La norma NTC ISO 9001:2015 contiene principios de la gestión de la calidad. (V).
- Existen beneficios al interior de la organización al implementar la norma NTC ISO 9001:2015. (V).
- La certificación en calidad NTC ISO 9001:2015 es de manera obligatoria para todas las organizaciones. (F).

Instrucciones: Marca con una (x) la opción que considere la más adecuada: donde (1) es el menor puntaje y (5) es el mayor puntaje.

EVALUACION DEL CURSO	1	2	3	4	5
El contenido de la capacitación logro cubrir sus expectativas					
Los conocimientos adquiridos tiene utilidad en su área de trabajo					
Los objetivos del curso son acordes con la tematica desarrolladas					
Se cumplio con la agenda de la capacitación (contenido de la capacitación)					

EVALUACION DEL CAPACITADOR - EXPOSITOR	1	2	3	4	5
Conoce y domina el tema					
Empleo lenguaje de fácil comprensión					
Demostro capacidad para resolver preguntas					
La metodología empleada permitio una participación activa					
Las técnicas de formación le facilitaron asimilar la información					

SUGERENCIAS - OBSERVACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA LA CAPACITACIÓN

--

Anexo 10

Formato de asistencia.

	FORMATO DE EVALUACION FORMACION	CODIGO: PA-FT-027
	FECHA DE EMISION	VERSION PAGINA

TEMA ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad-Conceptualización básica.

FECHA 14 Noviembe de 2020

LUGAR

**Tipo (marca la opcion
correspondiente)**

CAPACITACION

ENTRENAMIENTO

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Juan Carlos Meza	Asesor Venta	
2	Andres Garcia	Auxiliar contable	
3	Stefania Gonzalez	Asesor posventa	
4	Alejandro Martinez Pacheco	Asesor servicio al cliente	
5	Daniel Ruiz Peralta	Contador	
6	Ximena Quintero	Asesor Venta	
7	Adriana Leguizamon	Tesorera	
8	Miguel Fonseca Pacheco	Gerente General	
9	Martha Fonseca Pacheco	Jefe Financiero	
10	Carlos Antonio Vanegas	Jefe atención al cliente	
11	Rodrigo Sierra	Jefe de Ventas	
12			

Anexo 11

Diapositivas de la capacitación.

ISO 9001:2015
Sistema de gestión de calidad-Conceptualización básica.

1

Contenido

- Generalidades de la norma ISO 9001:2015
- Principios de la Gestión de la Calidad.
- Requisitos de la norma.
- Capítulos de la norma.
- Ciclo PHVA.
- Estructura documental.

2

Generalidades de la norma ISO 9001:2015

Empresas más eficaces

Enfoque basado en procesos

Es adaptable a cualquier organización

Sirve para detectar errores antes de que se produzcan.

3

Principios de la Gestión de la Calidad.

7 principios de la Gestión de la CALIDAD

4

Requisitos de la norma.

DEBE

- ✓ Requisito imperativo
- ✓ Establecen, implementan, mantienen, mejoran

DEBEN

- ✓ Requisito de la norma en plural.

DEBERIA

- ✓ Acción de mejora.
- ✓ Reforzar para evitar una no conformidad.

5

Requisitos de la norma.

CONSERVAR

- ✓ Información documentada.
- ✓ Registros que son utilizados como evidencia y trazabilidad.

MANTENER

- ✓ Información documentada, mediante guías instructivas, manuales de cada proceso.

ASEGURARSE

- ✓ Obligatoriedad.
- ✓ Alguien debe ser responsable de la tarea.

6

Capítulos de la norma.

00 INTRODUCCIÓN

01 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

02 REFERENCIAS NORMATIVAS

03 TÉRMINOS Y CONDICIONES

7

Capítulos de la norma.

04 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

05 LIDERAZGO

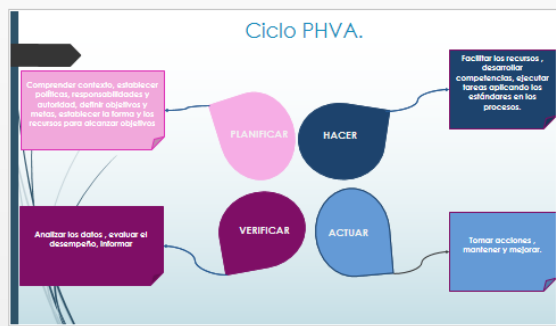
06 PLANIFICACIÓN

07 APOYO

8



9



10

Activa
Ve a



11

Gracias.

12

Activa
Ve a Con

Anexo 12

Formato evaluación formación

 INTEGRAL DE SEGUROS	FORMATO DE EVALUACION FORMACION	CODIGO: PA-FT-027
	FECHA DE EMISION	VERSION
		PAGINA

EVALUACION DE LA FORMACION

Tipo de Sensibilización (marca

la opcion correspondiente)

INTERNA

EXTERNA

TEMA	NOMBRES Y APELLIDOS
FECHA	LUGAR

Conteste las siguientes preguntas de selección múltiple con única respuesta.

1. Cuantos capítulos tiene la norma NTC ISO 9001:2015

- a. 5
- b. 7
- c. **10**

2. Cuáles son las formas verbales establecidas en la norma.

- a. Debe, requiere, puede.
- b. **Debe, deben, debería, conservar, mantener, asegurarse.**
- c. Deber, requiere, puede.

3. De que se compone el ciclo PHVA

- a. Planear, verificar, hacer, actuar
- b. Proponer, hacer, verificar, adicionar.
- c. **Planear, hacer, verificar, actuar.**

4. Como está establecida la estructura documental

- a. **Manual, procedimiento, formato, instructivo.**
- b. Manual, procedimiento, formato, instructivo, guías.
- c. Ninguna de las anteriores.

5. ¿La norma es adaptable para cualquier organización?

- a. **Si**
- b. No
- c. Para algunas organizaciones.

Instrucciones: Marca con una (x) la opción que considere la más adecuada: donde (1) es el menor puntaje y (5) es el mayor puntaje.

EVALUACION DEL CURSO	1	2	3	4	5
El contenido de la capacitación logro cubrir sus expectativas					
Los conocimientos adquiridos tiene utilidad en su área de trabajo					
Los objetivos del curso son acordes con la tematica desarrolladas					
Se cumplio con la agenda de la capacitación (contenido de la capacitación)					


EVALUACION DEL CAPACITADOR - EXPOSITOR	1	2	3	4	5
Conoce y domina el tema					
Empleo lenguaje de fácil comprensión					
Demostro capacidad para resolver preguntas					
La metodología empleada permitio una participación activa					
Las técnicas de formación le facilitaron asimilar la información					

SUGERENCIAS - OBSERVACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA LA CAPACITACIÓN

--

Anexo 13

Matriz documental.

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA LISTADO MAESTRO DOCUMENTAL	CÓDIGO PE-HT-008
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 1

CONTENIDO

1. Descripción de la documentación.


1.1 Código del proceso.

PROCESO	CODIGO
Planeación Estratégica	PE
Procesos Operacionales	PO
Procesos Apoyo	PA

1.2 Descripción de los documentos de acuerdo a los códigos.


DOCUMENTO	CODIGO	DESCRIPCIÓN	APROBACIÓN	MEDIO
Políticas	PL	Decisión tomada por la alta gerencia de la organización de obligatorio cumplimiento para todas las instancias inferiores	Gerente General	Digital
Procedimientos	PR	Es el conjunto de actividades y tareas específicas y puntuales a realizar para cumplir con el objetivo del proceso. Adicionalmente identifica los responsables de su ejecución y, cuando sea necesario, contienen diagramas de flujo y/o descripción.	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital

Guías	GU	Detalla el cómo se realiza una actividad o tarea descrita en un procedimiento o en cualquier documento de jerarquía superior	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital
-------	----	--	---	---------

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA LISTADO MAESTRO DOCUMENTAL	CÓDIGO PE-HT-008
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 1


DOCUMENTO	CODIGO	DESCRIPCIÓN	APROBACIÓN	MEDIO
Hoja Técnica	HT	Contiene la descripción de las características técnicas de un servicio	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital
Formato	FT	Documento modelo para diligenciamiento con propósito administrativo interno	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital y Físico
Manual	MU	Documento informativo que permite comprender el funcionamiento del proceso o tema a fin.	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital
Boletín de Normatividad Interna	BNI	Medio por el cual se comunica la emisión, modificación o eliminación de normatividad interna.	Gerente general	Digital

Boletín de Normatividad Externa	BNE	Medio por el cual se comunica la emisión, modificación o eliminación de normatividad externa que le afecta a la organización	Gerente general	Digital
---------------------------------	-----	--	-----------------	---------


 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA LISTADO MAESTRO DOCUMENTAL	CÓDIGO PE-HT-008
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 1

2. Matriz Documental


PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Estratégicos	Planeacion estrategica	Procedimiento desarrollo y revisión de la planeación estratégica y táctica.	PE-PR-001	Digital
		Hoja técnica de indicadores calidad	PE-HT-007	Digital
		Procedimiento seguimiento a la estrategia.	PE-PR-002	Digital
	Control Interno	Planeación anual de control interno	PE-PR-004	Digital
		Procedimiento de comunicación de resultados al control interno	PE-PR-005	Digital
		Listado maestro documentación	PE-HT-008	Digital
		Evaluación Auditoria	PE-FT-025	Digital

		Formato de Acciones correctivas	PE-FT-029	Digital	
		Acta de reunion interna externa	PE-FT-006	Digital	
	Mejora Continua		Procedimiento al SGD	PE-PR-003	Digital
			Procedimiento hallazgos	PE-PR-034	Digital
			Formato no conformidades	PE-FT-030	Digital
			Manual de Calidad	PA-MU-001	Digital
	 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA LISTADO MAESTRO DOCUMENTAL		CÓDIGO PE-HT-008	
FECHA DE EMISIÓN		VERSIÓN 1			
		PAGINA	1		

PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN	
Procesos Estratégicos	Revisión Gerencial	Formato de hallazgos y mejora	PA-FT-023	Digital	
		Modelo para el SGD	PE-GU-002	Digital	
		Políticas de la organización	PE-PL-001	Digital	
		Guía del uso responsable del papel	PE-GU-001	Digital	
		Matiz DOFA	PE-FT-001	Digital	
		Tanque de Indicadores	PE-FT-003	Digital	
		Boletín normativo Interno	PE-BNI-000	Digital	
		Boletín normativo externo	PE-BNE-000	Digital	
	Alianzas estratégicas		Plan táctico	PE-FT-002	Digital
			Diagnóstico Plan de Negocios	PE-FT-004	Digital


		Solicitud Novedades Presupuestales	PE-FT-005	Digital
Procesos Operacionales	Ingreso	Procedimiento venta de seguro	PO-PR-006	Digital
		Procedimiento remisión vehiculo para inspección	PO-PR-012	Digital
		Procedimiento de reclamación y pago de siniestros de seguros voluntarios	PO-PR-008	Digital
		Solicitud Poliza	PO-FT-007	Digital
		Comprobante de pago adquisición de poliza	PO-FT-008	Digital
		Consignación adquisición poliza	PO-FT-009	Digital
		Entrega poliza	PO-FT-010	Digital
 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA LISTADO MAESTRO DOCUMENTAL		CÓDIGO PE-HT-008	
	FECHA DE EMISIÓN		VERSIÓN 1	
			PAGINA	1

PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Operacionales	Ingreso	Validación informe vehiculo	PO-HT-001	Digital
		Causales de Devolución	PO-HT-002	Digital
		Estructura archivo cancelación por mora	PO-HT-003	Digital
		Matriz requisitos venta seguros	PO-HT-004	Digital
	Siniestro	Procedimiento Liquidación del siniestro	PO-PR-011	Digital
		Procedimiento de cancelación de	PO-PR-007	Digital

		seguro voluntario y por mora en el pago de la prima		
		Procedimiento Archivo documental	PO-PR-009	Digital
		Procedimiento Atención de requerimientos	PO-PR-010	Digital
		Procedimiento de Facturación y Compensación	PO-PR-013	Digital
		Procedimiento extorno poliza voluntaria	PO-PR-014	Digital
Procesos Apoyo	Comercial	Actualización de información clientes	PA-FT-011	Digital
		Formato Satisfacción al cliente	PA-FT-024	Fisico
		Guia para la generacion de reportes estadisticos PQR	PA-GU-002	Digital
		Guia del proceso de respuesta al PQR	PA-GU-003	Digital
 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA LISTADO MAESTRO DOCUMENTAL		CÓDIGO PE-HT-008	
	FECHA DE EMISIÓN		VERSIÓN 1	
			PAGINA 1	

PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Apoyo	Comercial	Creación campañas comerciales	PA-GU-004	Digital
		Procedimiento Campañas comerciales	PA-PR-033	Digital
		Procedimiento gestión de respuesta a peticiones quejas y reclamos	PA-PR-015	Digital

		Procedimiento análisis satisfacción al cliente	PA-PR-016	Digital
	Tecnología	Procedimiento para atención a la demanda soluciones TIC	PA-PR-017	Digital
		Procedimientos de desarrollo de software	PA-PR-018	Digital
		Guía de atención a la demanda de soluciones	PA-GU-005	Digital
		Guía para determinar requisitos y desarrollo de software	PA-GU-006	Digital
		Solicitud de un requerimiento para software	PA-FT-012	Digital
		Formato para la atención y aprobación soluciones TIC	PA-FT-013	Digital
	Gestión Humana	Procedimiento de selección de personal	PA-PR-019	Digital
		Procedimiento reconocimiento vacaciones	PA-PR-020	Digital

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA LISTADO MAESTRO DOCUMENTAL	CÓDIGO PE-HT-008
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 1

PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
	Gestión Humana	Reconocimiento económico por incapacidades	PA-PR-021	Digital

**Procesos
Apoyo**

tramite de pensiones	PA-PR-022	Digital
elaboracion de pago a los colaboradores	PA-PR-023	Digital
tamite novedades por despido o renuncia	PA-PR-024	Digital
entrega puesto de trabajo	PA-PR-025	Digital
Guia tramite de la desvinculación	PA-GU-007	Digital
Instancia de visto bueno y aprobación de vacaciones	PA-HT-005	Digital
Paz y salvo para liquidacion de prestaciones sociales ex colaboradores	PA-FT-014	Digital
Acta entrega del cargo	PA-FT-015	Digital
Formato de entrevista de selección	PA-FT-016	Digital
Formato novedad del personal	PA-FT-017	Digital
Entrevista retiro	PA-FT-018	Digital
Formato evaluación sensibilización	PA-FT-026	Digital
Formato evaluación formación	PA-FT-027	Digital
Listado de Asistencia	PA-FT-028	Digital
Formato de vacaciones	PA-FT-019	Digital



INTEGRAL DE SEGUROS

PROPUESTA LISTADO
MAESTRO
DOCUMENTAL
FECHA DE EMISIÓN

CÓDIGO PE-HT-008

VERSIÓN 1

PAGINA

1

PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Apoyo	Financiero	Procedimiento de cierre contable	PA-PR-026	Digital
		Procedimiento del analisis financiero	PA-PR-027	Digital
		Procedimiento comparaciones, inventarios y analisis de activos	PA-PR-028	Digital
		Gestion de contratación y pagos	PA-PR-029	Digital
		Procedimiento cierre de caja	PA-PR-030	Digital
		Guia para la elaboracion de estados financieros	PA-GU-008	Digital
		Verificacion contable contratacion compensacion y pagos	PA-HT-006	Digital
		Formato cierre de caja	PA-FT-021	Digital
		Solicitud informacion contable	PA-FT-020	Digital
	Compras	Procedimiento de compras a los proveedores	PA-PR-031	Digital
		Formato solicitud de compra	PA-FT-022	Digital

Anexo 14

Manual de calidad.



INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
		VERSIÓN 1

	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 1
--	------------------	-------------

PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD

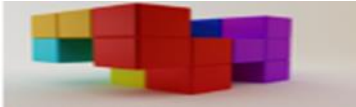

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1 PAGINA 2

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2.GENERALIDADES.....	3
3. AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	3
4. MARCO ESTRATÉGICO.....	5
5. CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.....	9
6. EXIGENCIAS LEGALES.....	16
7. PLANEACIÓN.....	17
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	25

	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 3

1. INTRODUCCIÓN

Se propone para la empresa Integral de seguros el siguiente manual de calidad que incluye la información de la organización acorde a la norma NTC-ISO 9001:2015, el objetivo es documentar el manual y se consulte permanentemente como material de trabajo.

2. GENERALIDADES

2.1 Objetivo

Mejorar el desempeño de los procesos y colaboradores de la organización, con el fin de cumplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

2.2 Alcance

El sistema de gestión de calidad contempla a todos los procesos de la organización.

2.3 Exclusiones

Con la alta gerencia de la organización se ha tomado la decisión de excluir en el manual de calidad el apartado 7.1.3 Infraestructura “c. recursos de transporte”, debido a que la organización no cuenta con este servicio, 7.1.5.2 “Trazabilidad de las mediciones”, debido a que la organización no posee equipos de medición para tal fin, 8.3 “Diseño y desarrollo de los productos y servicios”, debido a que la organización no realiza actividades de diseño si no que es el cliente conjunto a la organización adquieren un servicio propuesto.

3. AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

El gerente general y el jefe de planeación son los encargados de asegurar la calidad bajo una mejora continua a través del desarrollo e implementación del sistema de gestión de desempeño. Se muestra a continuación la línea de autoridad con el organigrama de la organización, ver imagen

1.

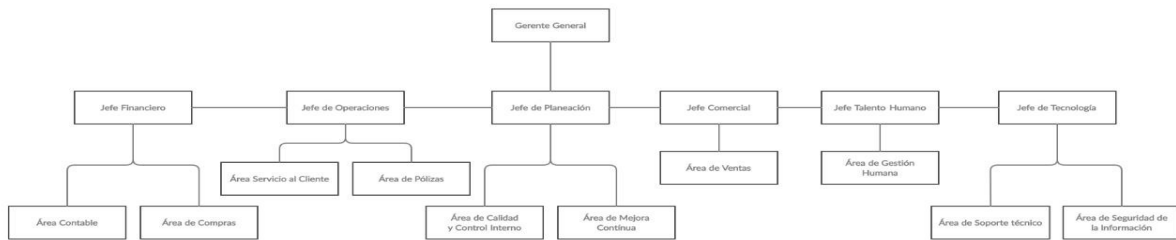



Imagen 1

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 4

La organización se cuenta con las comunicaciones internas y externas para indicar que se está comunicando, cuando hacerlo, a quien hacerlo, como realizarlo, y quien lo comunica.

QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	COMÓ COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Informe del SGD	Semestral	Gerente General	Mediante Correo electrónico y reunión	Jefes de áreas
Procedimientos internos	Momento de Creación, Modificación o Actualización	Todos los colaboradores de la organización	Mediante Correo electrónico, Circular reglamentaria	Jefe de planeación
Cambios de la organización que impacte la operación normal.	Momento en que ocurra un cambio en la operación normal de la organización	Todos los colaboradores de la organización y a las partes interesadas	Mediante Correo electrónico, Circular reglamentaria	Gerente general
Políticas de Calidad	Momento de Creación, Modificación o Actualización	Todos los colaboradores de la organización	Mediante Correo electrónico, Circular reglamentaria	Gerente general

Objetivos de calidad	Creación, modificación o actualización de un objetivo	Todos los colaboradores de la organización	Mediante Correo electrónico, Circular reglamentaria	Gerente general
Publicidad comercial	Cuando se requiere realizar una publicidad ante eventos o servicios	Todos los Colaboradores y clientes	Mediante Correo electrónico, anuncios web y carteleras en la organización	Jefe Comercial
 INTEGRAL DE SEGUROS		PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000	
		FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1	
			PAGINA 5	

QUÉ COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	COMÓ COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA
Contratación	Cuando se firma un contrato	Partes involucradas	Copia del contrato	Gerente general y Jefe talento humano
Respuestas de PQR	Respuesta definitiva ante un PQR	Clientes	Mediante Correo electrónico	Jefe de operaciones o Área de servicio al cliente
Criterios evaluativos	En la selección de un proveedor	proveedores	Correo electrónico o documento impreso	Jefe Financiero
no conformidad del servicio	Factores de incumplimientos en lo pactado	clientes	Correo electrónico o documento impreso	Gerente General

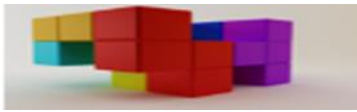
4. MARCO ESTRATÉGICO.

4.1 Misión: Somos una organización que trabaja con vocación y servicio integral brindando a nuestros clientes tranquilidad y seguridad, garantizando el amparo de su patrimonio.

4.2 Visión: Visión: Para el 2024, ser la organización con enfoque en excelente servicio al cliente, fundamentado en la calidad, ofreciendo atención oportuna, obteniendo satisfacción en nuestros clientes; generando de esta manera alta rentabilidad, disminuyendo los riesgos de carácter operativo e imagen corporativa.

4.3 Políticas: La organización debe establecer políticas para tener un marco de referencia de acuerdo a lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015.

4.3.1 Política ambiental: La organización se preocupa por el medio ambiente, por lo que se propone adoptar la política de no papel.

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSION 1
		PAGINA 6

- ✓ Los documentos impresos con errores operativos serán reutilizados para copias o impresiones de documentos internos de la empresa.
- ✓ Solo se imprimirá o fotocopiará los documentos necesarios, con el fin de manejar la mayoría de información de manera digital.
- ✓ La documentación o información requerida se manejará a través de escáner y suministrada por correo electrónico o medios magnéticos.


4.3.2 Política de talento humano: La organización cuenta con bienestar en el trabajo y se encuentra en la búsqueda constante de colaboradores con excelentes actitudes y aptitudes con alto grado de compromiso y responsabilidad.

- ✓ Los colaboradores de la organización tendrán a su disposición la información sobre la organización y sus cambios, a través de comunicaciones internas, capacitaciones y otras formas de comunicación.
- ✓ Los colaboradores de la organización contarán con espacios para realizar pausas activas y con un puesto de trabajo óptimo para el desarrollo de sus funciones.
- ✓ En caso de presentarse una oferta laboral, los colaboradores entrarán en un proceso determinado plan carrera (política que le permitirá a los colaboradores ascender), en caso de no cumplir los requisitos se seleccionará una persona externa.
- ✓ La organización forjará una cultura de inclusión, generando igualdad de oportunidades y derechos, libre de cualquier tipo de discriminación, de esta manera garantizando igualdad de condiciones laborales.

- ✓ Se propone realizar un fondo de horas con el fin de redimirlas por días de descanso adicionales, aplicándose de la siguiente forma, 1 día por semestre no acumulable; se brinda el día de la familia el cual corresponde a un día semestral que el colaborador indique con previo aviso no acumulable.

4.3.3 Política de Seguridad de la información: La organización al tener documentos y datos sensibles de clientes y colaboradores, se darán las siguientes acciones:

- ✓ A la información confidencial de clientes solo podrán acceder los colaboradores, cuyas funciones estén asociadas a los procesos establecidos para el control, validación, consulta y evaluación de información, y solo se dará uso para actividades operativas propias de la organización.
- ✓ Los colaboradores tendrán deshabilitados los puertos de extracción de los equipos informáticos.
- ✓ La información sensible y vulnerable de la entidad debe ser encriptada y manejará contraseña, esto aplica para (Bases de datos, correo electrónico, medios magnéticos de ser necesario).
- ✓ La documentación física debe ir archivada y custodiada en carpetas individuales.

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 7

- ✓ Cada colaborador de la organización, contará con usuario y contraseña para acceder al dominio de la organización, en sus equipos informáticos destinados.

4.3.4 Política de confidencialidad de datos personales: La organización al mantener información de clientes, se establece lo siguiente:

- ✓ Administrar de manera responsable y de acuerdo a sus procesos los datos personales de los clientes.
- ✓ Almacenar la información de los clientes bajo las condiciones requeridas de seguridad esto para evitar la manipulación, consulta, pérdida, uso o acceso no autorizado o con fines de fraude.

4.3.5 Política de calidad: La organización transmite confianza y tranquilidad a los clientes brindando un servicio con altos estándares de calidad que cumplan y satisfagan las necesidades, garantizando el amparo de su patrimonio de acuerdo al servicio suscrito. Según lo anterior se sugieren las siguientes actividades:

- ✓ Se propone una mejora continua en las actividades y procesos de la empresa mediante la evaluación de sus colaboradores a través de un Sistema de Gestión de Desempeño (SGD).
- ✓ Los colaboradores de la empresa tendrán sentido de pertenencia, compromiso con la entidad logrando satisfacción del cliente.


- ✓ Se propone un ADN corporativo C.C.R.P (Credibilidad, Compromiso, Responsabilidad y Progreso).

4.4 Valores:

- ✓ Honestidad.
- ✓ Excelencia.
- ✓ Transparencia.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Calidad.

4.5 Objetivos de Calidad.

- ✓ Realizar la calificación semestral de los objetivos de cada uno de los colaboradores.
- ✓ Disminuir a dos días hábiles la respuesta sobre las solicitudes de los clientes.
- ✓ Cumplir con las expectativas de los clientes, respecto a los servicios ofrecidos en las pólizas adquiridas.
- ✓ Mejorar la rentabilidad de la organización.
- ✓ Ejecutar al 100%, la conciliación y depuración de las cuentas propias del negocio.
- ✓ Brindar respuesta clara y oportuna a los requerimientos de los clientes.

	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 8

4.6 Mapa de procesos.

En el mapa de procesos se muestra la intervención de los procesos la cual logra la satisfacción de clientes o partes interesadas, Ver imagen 2.

4.6.1 Caracterización de procesos.

Cada proceso debe contar con la caracterización de proceso en donde describe las actividades de acuerdo al ciclo PHVA.

Anexo A. Caracterización de compras.

Anexo B. Caracterización comercial.

Anexo C. Caracterización financiero.

Anexo D. Caracterización talento humano.


Anexo E. Caracterización calidad.

Anexo F. Caracterización tecnología.

Anexo G. Caracterización ingreso.

Anexo H. Caracterización salida.

Anexo I. Caracterización estratégicos.

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 9

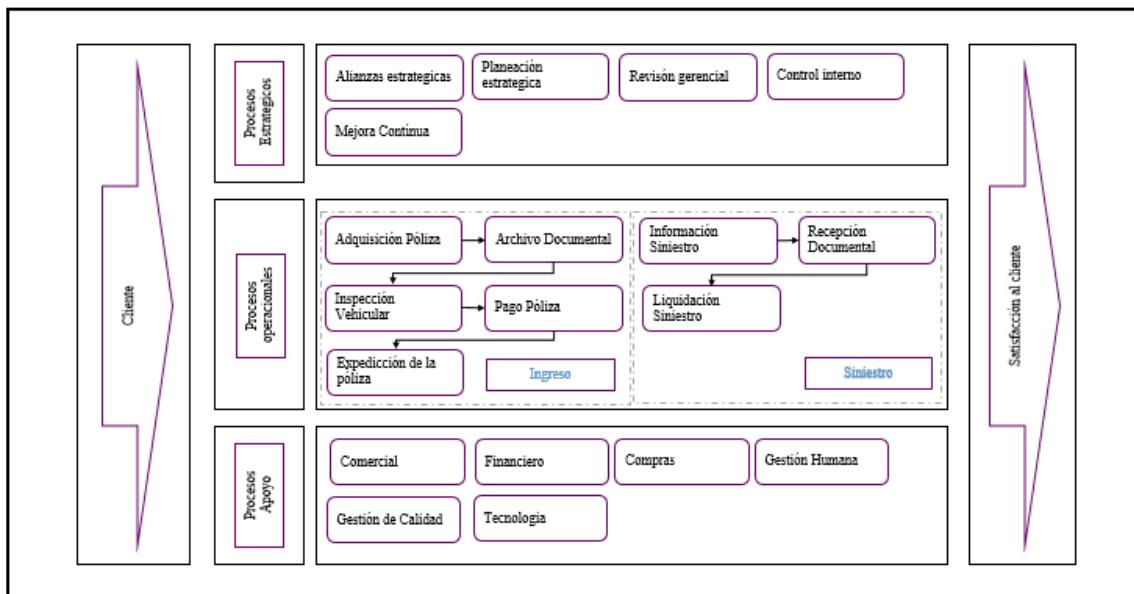



Imagen 2 Mapa de procesos

5. CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS


Toda documentación de la organización que corresponden a la estructura documental se encuentra en la matriz documental PR-HT-000.

En la propuesta - procedimiento de elaboración y control de documentos, describe como se debe realizar y tratarse la documentación bajo el sistema de gestión de calidad, al igual brinda la información necesaria para la creación, modificación y actualización de los documentos. En la matriz documental se muestra como esta codificado cada documento, los cuales son por procesos, subprocesos, nombre del documento, código y medio de emisión que, bajo la política de cero papeles, la mayoría de documentos debe ser emitido por medio digital.

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 10


PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Estratégicos	Planeacion estrategica	Procedimiento desarrollo y revisión de la planeación estratégica y táctica.	PE-PR-001	Digital
		Hoja técnica de indicadores calidad	PE-HT-007	Digital
		Procedimiento seguimiento a la estrategia.	PE-PR-002	Digital
	Control Interno	Planeación anual de control interno	PE-PR-004	Digital
		Procedimiento de comunicación de resultados al control interno	PE-PR-005	Digital
		Listado maestro documentación	PE-HT-008	Digital

		Evaluación Auditoria	PE-FT-025	Digital
		Formato de Acciones correctivas	PE-FT-029	Digital
		Acta de reunion interna externa	PE-FT-006	Digital
	Mejora Continua	Procedimiento al SGD	PE-PR-003	Digital
		Procedimiento hallazgos	PE-PR-034	Digital
		Formato no conformidades	PE-FT-030	Digital
		Modelo para el SGD	PE-GU-002	Digital
	Revisión Gerencial	Políticas de la organización	PE-PL-001	Digital
		Guia del uso responsable del papel	PE-GU-001	Digital
		Matiz DOFA	PE-FT-001	Digital

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSION 1
		PAGINA 11


PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Estrategicos	Revisión Gerencial	Tanque de Indicadores	PE-FT-003	Digital
		Boletín normativo Interno	PE-BNI-000	Digital
		Boletín normativo externo	PE-BNE-000	Digital
	Alianzas estratégicas	Plan táctico	PE-FT-002	Digital
		Diagnostico Plan de Negocios	PE-FT-004	Digital
		Solicitud Novedades Presupuestales	PE-FT-005	Digital
Procesos Operacionales	Ingreso	Procedimiento venta de seguro	PO-PR-006	Digital
		Procedimiento remisión vehículo para inspección	PO-PR-012	Digital

	Procedimiento de reclamación y pago de siniestros de seguros voluntarios	PO-PR-008	Digital
	Solicitud Póliza	PO-FT-007	Digital
	Comprobante de pago adquisición de póliza	PO-FT-008	Digital
	Consignación adquisición póliza	PO-FT-009	Digital
	Entrega póliza	PO-FT-010	Digital
	Validación informe vehículo	PO-HT-001	Digital
	Causales de Devolución	PO-HT-002	Digital
	Estructura archivo cancelación por mora	PO-HT-003	Digital
	Matriz requisitos venta seguros	PO-HT-004	Digital


 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
		VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 12

PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Operacionales	Siniestro	Procedimiento Liquidación del siniestro	PO-PR-011	Digital
		Procedimiento de cancelación de seguro voluntario y por mora en el pago de la prima	PO-PR-007	Digital
		Procedimiento Archivo documental	PO-PR-009	Digital
		Procedimiento Atención de requerimientos	PO-PR-010	Digital
		Procedimiento de Facturación y Compensación	PO-PR-013	Digital

		Procedimiento extorno poliza voluntaria	PO-PR-014	Digital
Procesos Apoyo	Comercial	Actualización de información clientes	PA-FT-011	Digital
		Formato Satisfacción al cliente	PA-FT-024	Fisico
		Guia para la generacion de reportes estadisticos PQR	PA-GU-002	Digital
		Guia del proceso de respuesta al PQR	PA-GU-003	Digital
		Creación campañas comerciales	PA-GU-004	Digital
		Procedimiento Campañas comerciales	PA-PR-033	Digital
		Procedimiento gestión de respuesta a peticiones quejas y reclamos	PA-PR-015	Digital
		Procedimiento analisis satisfacción al cliente	PA-PR-016	Digital


 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
		VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 13

PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Apoyo	Tecnologia	Procedimiento para atención a la demanda soluciones TIC	PA-PR-017	Digital
		Procedimientos de sesarrollo de software	PA-PR-018	Digital
		Guia de atencion a la demanda de soluciones	PA-GU-005	Digital
		Guia para determinar requisitos y desarrollo de software	PA-GU-006	Digital

		Solicitud de un requerimiento para software	PA-FT-012	Digital	
		Formato para la atención y aprobación soluciones TIC	PA-FT-013	Digital	
	Gestión Humana		Procedimiento de selección de personal	PA-PR-019	Digital
			Procedimiento reconocimiennto vacaciones	PA-PR-020	Digital
			Reconocimiento economico por incapacidades	PA-PR-021	Digital
			tramite de pensiones	PA-PR-022	Digital
			elaboracion de pago a los colaboradores	PA-PR-023	Digital
			tamite novedades por despido o renuncia	PA-PR-024	Digital
			entrega puesto de trabajo	PA-PR-025	Digital
		Guia tramite de la desvinculación	PA-GU-007	Digital	
 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD		CÓDIGO PE-MU-000		
	FECHA DE EMISIÓN		VERSIÓN 1		
			PAGINA	14	


PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Apoyo	Gestión Humana	Instancia de visto bueno y aprobación de vacaciones	PA-HT-005	Digital
		Paz y salvo para liquidacion de prestaciones sociales ex colaboradores	PA-FT-014	Digital
		Acta entrega del cargo	PA-FT-015	Digital
		Formato de entrevista de selección	PA-FT-016	Digital

		Formato novedad del personal	PA-FT-017	Digital	
		Entrevista retiro	PA-FT-018	Digital	
		Formato evaluación sensibilización	PA-FT-026	Digital	
		Formato evaluación formación	PA-FT-027	Digital	
		Listado de Asistencia	PA-FT-028	Digital	
		Formato de vacaciones	PA-FT-019	Digital	
	Financiero		Procedimiento de cierre contable	PA-PR-026	Digital
			Procedimiento del analisis financiero	PA-PR-027	Digital
			Procedimiento comparaciones, inventarios y analisis de activos	PA-PR-028	Digital

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 15

PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE	CODIGO	MEDIO DE EMISIÓN
Procesos Apoyo	Financiero	Gestion de contratación y pagos	PA-PR-029	Digital
		Procedimiento cierre de caja	PA-PR-030	Digital
		Guia para la elaboración de estados financieros	PA-GU-008	Digital
		Verificacion contable contratacion	PA-HT-006	Digital


		compensación y pagos		
		Formato cierre de caja	PA-FT-021	Digital
		Solicitud información contable	PA-FT-020	Digital
	Compras	Procedimiento de compras a los proveedores	PA-PR-031	Digital
		Formato solicitud de compra	PA-FT-022	Digital
	Gestion de calidad	Procedimiento y aseguramiento y mejora de la calidad	PA-PR-032	Digital
		Manual de Calidad	PA-MU-001	Digital
		Formato de hallazgos y mejora	PA-FT-023	Digital

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
		VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 16
6. EXIGENCIAS LEGALES		

El aspecto reglamentario externo o legal de la organización están definidos por los siguientes parámetros.

REGLAMENTARIO EXTERNO O LEGAL	EMISION	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
Ley 33 feb. 1986	Congreso de Colombia	Se creó el seguro por daños a las personas causados en accidentes de tránsito será obligatorio y el perjudicado tendrá acción directa contra el asegurador.		x
Ley 45 – diciembre 18 De 1990	Congreso de Colombia	Modificada por la Ley 510 de 1999, publicada en el Diario Oficial No 43.654 de 4 de agosto de 1999, "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las Superintendencias Bancaria y de Valores y se conceden unas facultades."		x
Código comercio decreto 410 de 1971 capitulo v contrato de seguros	Presidencia de la República de Colombia	Documento en el que se encuentran contenidas las normas que regulan el Contrato de Seguros.	x	
Normatividad general aseguradoras e intermediarios de seguros	Superintendencia Financiera de Colombia	Normativa General sobre Aseguradoras e Intermediarios de Seguros conceptos jurídicos, circulares contables, constitución política de Colombia, reglamentación y normas ramos autorizados para expedir pólizas.	x	


REGLAMENTARIO EXTERNO O LEGAL	EMISION	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
Decreto 1032 de 1991	Ministerio de hacienda y crédito público.	Regula integralmente el seguro obligatorio de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito como obligatoriedad para transitar en el territorio nacional, creación del ramo con expedición obligatoria por parte de las aseguradoras habilitadas para ofrecer el seguro	x	
Resolución N° 2090 DE 1991	Superintendencia Financiera de Colombia	Establece las condiciones generales de la póliza y tarifas máximas aplicables a este seguro. Posteriormente derogada por las circulares externas 042 y 147 de 1999.	x	
Decreto 3990 de 2007	Ministerio de la protección social	Se reglamenta la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes del Tránsito del Fondo de Solidaridad y Garantía	x	
Resolución N° 1915 de 2008	Ministerio de la protección social	Por la cual se adoptan los formularios para reclamar las indemnizaciones	x	
Resolución N° 3544 de 2009	Ministerio de Transporte	Se autoriza el cobro de tasa de sostenibilidad RUNT a las compañías de seguros.	x	
Decreto 172 DE 2001	Ministerio de Transporte	Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi.	x	
Resolución N° 2688 De 2004	Ministerio de la protección social	seguros a contratar comprenden las siguientes pólizas: Todo Riesgo Daños Materiales, Manejo Global, Responsabilidad Civil Extracontractual y Automóviles y cuya cuantía es hasta por la suma de QUINIENTOS SETENTA Y UN MILLONES CIENTO OCHO MIL DOSCIENTOS CATORCE PESOS (\$571.108.214.00) moneda corriente.	x	

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
		VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 17


7. PLANEACIÓN

7.1 Método para el cumplimiento de objetivos.


META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	CALCULO INDICADOR
Bajo el sistema de gestión de desempeño se medirán los objetivos a evaluar de cada colaborador, al final del semestre, el jefe de área calificara en conjunto con el colaborador sus objetivos.	Incentivar de manera monetaria a los colaboradores con el cumplimiento de los objetivos	Horas Colaboradores	Semestral	Alta Gerencia / Jefes de área	$\frac{\text{Calificación obtenida objetivo}}{\text{Total calificación objetivo}} * 100$

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD		CÓDIGO PE-MU-000
			VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 18

META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	CALCULO INDICADOR
Utilizando estrategias se brindara las respuestas a los clientes en un periodo máximo a 2 días hábiles.	Por cumplimiento de objetivos aplicación de banco de horas Realizar métodos más eficientes a través de plantillas predeterminadas	Horas Colaboradores	Mensual	Jefes de área / Colaborador Operativo	$\frac{\text{Solicitudes atendidas antes de 2 días hábiles}}{\text{Total de solicitudes}} * 100$
En búsqueda de la satisfacción del cliente obtener el 94% de conformidad	Cumplimiento de los terminos y condiciones de la poliza adquirida Formalidad con el cliente	Horas Colaboradores	Mensual	Colaborador Operativo	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}} * 100$
Aumentar un 10% la utilidad de la organización con estrategias en ventas	Aumentar ventas de pólizas Disminución en gastos	Horas Colaboradores	Anual	Alta gerencia	$\frac{\text{Gastos totales}}{\text{Total ventas}} * 100$

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
		VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 19


META	ESTRATEGIAS	RECURSOS	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	CALCULO INDICADOR
Lograr ejecutar la conciliación y depuración contable de las cuentas propias del negocio al 100%, mediante la revisión y conciliación diaria de las partidas pendientes y/o rechazadas, con el fin de tener datos reales medibles anualmente.	Cumplir con los procedimientos de conciliación	Horas Colaboradores	Semestral	Jefe Financiero	$\frac{\text{Partidas rechazadas}}{\text{Total partidas}} * 100$
	Diseño de archivos para tener precisión				$\frac{\text{Partidas pendientes}}{\text{Total partidas}} * 100$
Tramitar y dar respuesta a las solicitudes de los clientes, pasando del 90% al 94% de oportunidad.	Manejo de lenguaje claro y consiso	Horas Colaboradores	Anual	Jefe de operaciones	$\frac{\text{Solicitudes clientes}}{\text{Total solicitudes clientes}} * 100$

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD		CÓDIGO PE-MU-000
			VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 20


7.2 Plan para afrontar oportunidades o posibles riesgos.

a continuación, se muestra las oportunidades o posibles riesgos a manera interna de la organización.

Oportunidades o Riesgo Internos							
Plan	Tema	Descripción	Partes interesadas	Mapa de procesos	Impacto	Fructificar la oportunidad o Control a posibles riesgos	Responsable
Oportunidad	Mejorar procedimientos	Capacidad de mejorar, optimizar los procesos de la organización	Clientes y colaboradores	Toda la organización	Agilidad en los procesos	Optimización y agilidad en procesos	Toda la organización
Riesgo	Objetivos no contemplados o mal ejecutados	Objetivos no contemplados o que no cumplieron las expectativas	Alta gerencia - Colaboradores	Planeación estratégica	Incumplimiento al Sistema de gestión de calidad	Planeación del objetivo con los datos e indicadores o información relevante de la organización	Jefe de planeación
Riesgo	Robo de información	Hurto de la información sensible de los clientes	Clientes y colaboradores	Jefe de tecnología		Control de acceso a la información	Jefe de tecnología


 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD		CÓDIGO PE-MU-000
			VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 21

Plan	Tema	Descripción	Partes interesadas	Mapa de procesos	Impacto	Fructificar la oportunidad o Control a posibles riesgos	Responsable
Riesgo	Incumplimiento de nomina	Demoras o incumplimiento del pago a los colaboradores	Colaboradores	Gestión Humana	Afectación del ambiente laboral y posibles ceses de actividades	Realizar el presupuesto de nómina con anterioridad	Gerente General - Jefe financiero
Riesgo	Pérdida de clientes	Pérdida de clientes y de clientes potenciales	Gerente general	Comercial	Disminución económica	Evitar retrasos en los PQR, tener un excelente servicio, cumplimiento de las condiciones de la póliza	Jefe comercial - Jefe de operaciones
Riesgo	Sobregiro	Organización que sobrepasa la capacidad de endeudamiento	Gerente General	Jefe Financiero	Incumplimiento a entidades financieras, capacidad de pago, reporte negativo ante las centrales de riesgo	Realizar un presupuesto acertado, conocer la capacidad de endeudamiento de la organización	Jefe financiero - Gerente general


 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD		CÓDIGO PE-MU-000
			VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 22

a continuación, se muestra las oportunidades o posibles riesgos a manera Externa de la organización.


Oportunidades o Riesgo Externos							
Plan	Tema	Descripción	Partes interesadas	Mapa de procesos	Impacto	Fructificar la oportunidad o Control a posibles riesgos	Responsable
Oportunidad	Nuevos clientes	Atraer nuevos clientes	Gerente General	Comercial	Incremento en los ingresos a la organización	Realizar nuevas alternativas de mercadeo y propuestas accequibles a los clientes	Gerente general - Jefe financiero - Jefe comercial
Oportunidad	Aumento de la demanda	Aumento en la venta de Pólizas	Gerente General - comercial	Ingreso - Comercial	Incremento en los ingresos y mayor tranquilidad a propietarios de vehículos	Posibilidad de pagos más accequibles y enfoque a los clientes potenciales	Gerente General - Jefe Comercial

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD		CÓDIGO PE-MU-000
			VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 23

Plan	Tema	Descripción	Partes interesadas	Mapa de procesos	Impacto	Fructificar la oportunidad o Control a posibles riesgos	Responsable
Oportunidad	Vehículos nuevos	Venta y compra de nuevos vehículos	Gerente General - Jefe de Operaciones	Ingreso Comercial - Alianzas estratégicas	Aumento en la probabilidad en las adquisiciones de pólizas	Contactar con los concesionarios vehiculares para ofrecer los servicios	Gerente General - Jefe Comercial
Oportunidad	Redes Sociales	Elementos que permite desarrollar la actividad de la organización	Jefe Comercial - Gerente general	Alianza Estratégica - Comercial	Allegar los servicios a los usuarios	Creación de campañas y banner web en las distintas redes sociales	Gerente General - Jefe Comercial
Riesgo	Competencia	Otras organizaciones que tengan los mismos servicios	Gerente General - Clientes	Planeación Estratégica - Comercial	Pérdida de clientes - Competencia desleal	Ofrecer mejores precios, diversidad en el portafolio	Gerente general

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE-MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 24


Plan	Tema	Descripción	Partes interesadas	Mapa de procesos	Impacto	Fructificar la oportunidad o Control a posibles riesgos	Responsable
Riesgo	Mal imagen	Malos procesos que ponen en riesgo la reputación de la organización	Gerente General - Clientes	Planeación Estratégica	Riesgo Reputacional	Tener un sistema de gestión de calidad	Gerente general
Riesgo	Desaceleración Económica	Causas que generan crisis económicas	Gerente General - Clientes	Financiero - Revisión gerencial	No adquisición de los servicios	Tener una reserva económica que permita en funcionamiento la organización	Gerente General - Jefe financiero

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO PE- MU-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1 PAGINA 25

8. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Anexo A. Caracterización de compras.


 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMPRAS	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 1

NOMBRE PROCESO	COMPRAS
TIPO PROCESO	APOYO
RESPONSABLE	JEFE FINANCIERO
DESCRIPCIÓN	
ALCANCE	

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Toda la organización	Exigencia de servicios o materiales Solicitud de productos	P	Realizar el consolidado de las exigencias Contactar a los proveedores que puedan suplir las exigencias	Jefe Financiero	Programación de las compras Selección de proveedores.	Toda la organización
Compras Procesos Apoyo Proveedor externo	Materiales y servicios a disposición de la organización Factura.	H	Cotización. Realizar órdenes de compra.	Jefe Administrativo Área de compras	Comunicaciones para las órdenes de compra Pagos parciales o finales	Área de compras Proveedor externo

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMPRAS		VERSIÓN 1			
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 2			
			Aceptación de factura			Áreas interesadas


PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Proveedor externo Compras Área de calidad y control interno	Productos y servicios SGD	V	Realizar calificación y evaluación a los proveedores de los productos y servicios Calificación SGD	Jefe Administrativo Área de calidad	Calificación de los proveedores	Área de calidad Área de compras
Compras Área de mejora continua.	Hallazgos de las auditorias	A	Revisar las exigencias y validar el alcance de los productos o servicios Realizar plan de acciones y de mejora	Jefe Administrativo Área de compras	Plan de mejoramiento Selección de nuevos proveedores	Área de compras Área de mejora continua

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMERCIAL	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 1


Anexo B. Caracterización comercial.

NOMBRE PROCESO	COMERCIAL
TIPO PROCESO	APOYO
RESPONSABLE	JEFE COMERCIAL
DESCRIPCIÓN	
ALCANCE	

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Financiero	Portafolio de productos o servicios	P	Obtener clientes potenciales	Jefe Comercial	Estrategias comerciales	Jefe de planeación
Procesos estratégicos	Presupuesto		Estrategias comerciales.		Encuestas de potenciales clientes	Jefe comercial
Financiero	Necesidades de los clientes		Campañas publicitarias			

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMERCIAL	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 2

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Procesos estratégicos Financiero	Estrategias comerciales. Portafolio de servicios Expectativa de los clientes	H	Contacto con clientes potenciales y clientes de la organización. Investigación del mercado. Negociación con grandes clientes. Contactar con los clientes potenciales	Jefe Comercial	Citas con clientes. Resultado del sondeo de mercado. Nuevos clientes. Planes de pagos de seguros.	Ingreso Comercial Financiero
Área de calidad y control interno Comercial	Indicadores de gestión SGD	V	Seguimiento y verificaciones de las ventas. Cumplimiento de ventas.	Jefe comercial. Jefe Financiero. Área de Mejora continua.	Revisión y análisis de los resultados. Informes de las auditorias	Jefe Comercial Jefe de Planeación

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMERCIAL		VERSIÓN 1			
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 3			
Mejora Continua			Revisión de indicadores. Calificación SGD			


PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Área de mejora continua.	Hallazgos de las auditorias	A	Proponer y realizar plan de mejoramiento.	Jefe Comercial.	Estrategias comerciales.	Área comercial.
Área de ventas	Indicadores.		Estrategias para cumplimiento con los planes establecidos.	Área de mejora continua.	Planes de mejoramiento y de trabajo.	Jefe de Planeación

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO FINANCIERO	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 1


Anexo C. Caracterización financiero.

NOMBRE PROCESO	FINANCIERO
TIPO PROCESO	APOYO
RESPONSABLE	JEFE FINANCIERO
DESCRIPCIÓN	
ALCANCE	


PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Procesos estratégicos.	Presupuesto. Plan de la organización.	P	Realizar un plan de gastos.	Gerente General. Jefe Financiero.	Plan de gastos.	Toda la organización.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO FINANCIERO			VERSIÓN 1		
	FECHA DE EMISIÓN			PAGINA 2		
Jefe financiero.			Realizar el presupuesto general de la organización. Definir la parametrización y control de los recursos		Otorgación de recursos	

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Jefe financiero. Jefe de operaciones. Jefe comercial.	Facturas. Ordenes de pagos. Pago de nómina. Informes de cartera.	H	Ejecución con base al presupuesto. Registro y pagos a las obligaciones con terceros. Abono a nómina.	Gerente General. Jefe Financiero.	Libros contables. Estados financieros y declaración de renta. Archivo y registros	Toda la organización.


 INTEGRAL DE SEGUROS		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO FINANCIERO		VERSIÓN 1		
		FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 3		
Área de gestión humana. Ingreso y siniestro.	Impuestos. Información documental.		Pagos de impuestos. Medición de cartera. Administración del archivo. Análisis de los requerimientos o requisitos de la organización.		Comprobantes de pagos.	

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Jefe financiero. Área de calidad y control interno.	Indicadores de gestión. SGD. Informes de gestión.	V	Revisión de indicadores. Revisión del cumplimiento presupuestal.	Jefe de planeación. Jefe financiero.	Análisis de la gestión presupuestal. Resultados de indicadores y gestión.	Jefe de planeación. Jefe financiero.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO			VERSIÓN 1		
	FECHA DE EMISIÓN			PAGINA 1		
			Seguimiento a la cartera. Calificación SGD.			
Jefe financiero. Área de mejora continua.	Hallazgos de las auditorias. Indicadores. Acciones de mejora.	A	Proponer y realizar plan de mejoramiento.	Jefe de planeación. Jefe financiero.	Plan de mejoramiento ante los hallazgos.	Jefe de planeación. Jefe financiero.

Anexo D. Caracterización Talento Humano.


NOMBRE PROCESO	TALENTO HUMANO
TIPO PROCESO	APOYO
RESPONSABLE	JEFE TALENTO HUMANO
DESCRIPCIÓN	

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 2
ALCANCE		

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Toda la organización.	Organigrama. Competencias del personal de la organización.	P	Identificación de los perfiles para los cargos de la organización. Definir las competencias que se requieren en la organización. Elaboración de inducciones y capacitaciones para los colaboradores.	Jefe talento humano.	Inducción y capacitación. Cargos para la organización.	Toda la organización. Personas externas (aspirantes).

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Jefe de Talento humano	Solicitud de personal.	H	Proceso de selección y vinculación de	Jefe talento humano	Personal nuevo	Gerente general

Colaboradores internos	Ingreso de nuevo personal.		nuevos colaboradores.		Capacitación e inducción.	Jefe talento humano
Personas externas	Novedades de nómina.		Desarrollo del programa de inducción o formación virtual o presencial.		Informes horarios.	
	Formación del personal.				Informes de colaboradores.	
	Informes del personal		Desarrollo y revisión del pago de la nómina de los colaboradores.			
			Informe de los días laborados del personal.			
			Informe de las novedades del personal.			

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 3

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Jefe Talento humano. Área de calidad y control interno.	Resultados de las capacitaciones e inducciones SGD	V	Validar los resultados de las capacitaciones e inducciones por parte de los colaboradores. Calificación SGD.	Gerente general Jefe talento humano	Análisis de gestión. Resultados colaboradores.	Jefe de planeación Jefe talento humano
Jefe Talento humano. Área de mejora continua.	Hallazgos de las auditorias. Indicadores. Acciones de mejora.	A	Proponer y realizar plan de mejoramiento. Estrategias para cumplimiento con los planes establecidos.	Gerente general. Jefe talento humano.	inducción y capacitaciones más intuitivas. planes de mejoramiento con el fin de obtener buenos resultados.	Jefe de planeación. Jefe talento humano.

Anexo E. Caracterización calidad.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CALIDAD	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 1

NOMBRE PROCESO	CALIDAD
TIPO PROCESO	APOYO
RESPONSABLE	JEFE DE PLANEACIÓN
DESCRIPCIÓN	
ALCANCE	

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Toda la organización.	Necesidades y expectativas por las partes interesadas.	P	Identificar las necesidades de los clientes.	Jefe de operaciones.	Plan de trabajo.	Gerente General.
	Indicadores.		Mejora continua.		Encuestas. Estrategias.	Área de calidad y control interno.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CALIDAD	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 2

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Toda la organización. Cliente externo.	Manifestaciones de los clientes. Satisfacción del cliente. Atención de requerimientos internos y externos.	H	Encuestas satisfacción al cliente interno y externo. Solución y Seguimiento de los PQR. Resolución de los diferentes requerimientos o solicitudes internas y externas.	Jefe de operaciones.	Solución del PQR. Informe de aspectos referentes al SAC.	Cliente externo. Gerente General. Jefe de operaciones.
Jefe de operaciones. Área de calidad y control interno.	Indicadores. PQR. SGD.	V	Revisión de los indicadores. Revisión de los niveles de atención a los requerimientos.	Jefe de operaciones. Área de calidad y control interno.	Análisis de resultados. Informe de las auditorias.	Jefe de planeación. Jefe de operaciones.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CALIDAD		VERSIÓN 1			
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 3			
			Calificación SGD.			


PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Área de mejora continua.	Hallazgos de las auditorias. Acciones de mejora.	A	Proponer y realizar plan de mejoramiento. Estrategias para cumplimiento con los planes establecidos.	Gerente general. Jefe de operaciones.	planes de mejoramiento con el fin de obtener buenos resultados. estrategias con la eficacia de los requerimientos.	Gerente general. Jefe de operaciones.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TECNOLOGÍA	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 1


Anexo F. Caracterización tecnología.

NOMBRE PROCESO	CALIDAD
TIPO PROCESO	APOYO
RESPONSABLE	JEFE DE TECNOLOGÍA
DESCRIPCIÓN	
ALCANCE	


PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Toda la organización.	Presupuesto. Equipos tecnológicos. Redes.	P	Realizar presupuesto para equipos tecnológicos y mantenimientos. Validación de redes para la operación.	Jefe de Tecnología.	Equipos tecnológicos. Implementación de licencias.	Toda la organización.

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TECNOLOGÍA	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 2

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Jefe de tecnología.	<p>Actualización y mantenimiento.</p> <p>Solicitud de requerimientos.</p> <p>Soporte.</p> <p>Inventario.</p>	H	<p>Actualización de los sistemas operativos de la organización.</p> <p>Creación de software según las necesidades de las áreas.</p> <p>Realizar soporte a los colaboradores de la organización.</p> <p>Recopilación y archivo de las bases de datos y data de la organización.</p>	<p>Jefe de tecnología.</p> <p>Jefe financiero.</p> <p>Gerente General.</p>	<p>Implementación de software y licencias.</p> <p>Equipos tecnológicos con buen funcionamiento.</p> <p>Desarrollo de requerimientos.</p> <p>Programa preventivo a equipos.</p>	Toda la organización.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TECNOLOGÍA		VERSIÓN 1			
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 3			
			Compra de dispositivos tecnológicos			


PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Jefe de tecnología. Área de calidad y control interno.	Equipos de cómputo. Licencias. Indicadores. Facturas SGD	V	Revisión de los equipos tecnológicos. Validación de las licencias de los equipos. Validación del cumplimiento de los indicadores. Verificación de las facturas.	Jefe de tecnología Área de calidad y control interno	Análisis de la gestión. Resultados de los requerimientos Resultados de indicadores	Jefe de Planeación. Jefe de tecnología.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INGRESO		VERSIÓN 1			
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 1			
			Calificación SGD			
Jefe de tecnología. Área de mejora continua.	Hallazgos de las auditorias. Acciones de mejora.	A	Proponer y realizar plan de mejoramiento. Estrategias para cumplimiento con los planes establecidos.	Jefe de tecnología. Área de calidad y control interno.	Plan de mejoramiento. Estrategias.	Jefe de Planeación. Jefe de tecnología.

Anexo G. Caracterización ingreso.

NOMBRE PROCESO	INGRESO
TIPO PROCESO	OPERACIONAL
RESPONSABLE	JEFE DE OPERACIONES
DESCRIPCIÓN	
ALCANCE	

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
---------------------------	----------------	--------------	------------------	--------------------	---------------	----------------

 INTEGRAL DE SEGUROS		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INGRESO		VERSIÓN 1		
		FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 2		
Cientes internos y externos. Área de pólizas. Área de ventas.	Necesidades del cliente. Nuevos clientes. Renovaciones.	P	Revisión de las necesidades de los clientes. Contacto con clientes antiguos. Realizar campañas para nuevos clientes.	Jefe de operaciones. Jefe comercial.	Nuevos clientes. Ingresos.	Cliente externo. Jefe comercial. Jefe de operaciones.

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Cientes internos y externos. Área de pólizas. Área de ventas.	Necesidades del cliente. Vehículos. Archivo.	H	Ventas de pólizas con las necesidades del cliente. Cotización de pólizas. Inspección vehicular.	Jefe comercial. Jefe de operaciones. Jefe financiero	Ingreso por póliza. Nuevos clientes. Vehículos asegurados.	Jefe comercial. Jefe de operaciones. Cliente interno y externo.

			Realizar el archivo con los documentos de los clientes			
Gerente General. Área de calidad y control interno.	Resultados de ventas. Resultado de vehículos en inspección. SGD.	V	Revisar y analizar las condiciones establecidas para las pólizas. Análisis de las ventas realizadas. Análisis de las amenazas posibles a los vehículos. Calificación SGD.	Gerente general. Jefe comercial. Jefe de operaciones. Jefe financiero.	Informe de inspección. Informe de ventas.	Gerente General.

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Jefe comercial. Jefe de operaciones. Área de mejora continua.	Hallazgos de las auditorias. Acciones de mejora.	A	Proponer y realizar plan de mejoramiento. Estrategias para cumplimiento con los planes establecidos	Jefe comercial. Jefe de operaciones.	Plan de mejoramiento. Estrategias.	Gerente General.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INGRESO	VERSIÓN 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SALIDA	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	3
INTEGRAL DE SEGUROS		PAGINA 1

Anexo H. Caracterización salida.

NOMBRE PROCESO	SALIDA
TIPO PROCESO	OPERACIONAL
RESPONSABLE	JEFE DE OPERACIONES
DESCRIPCIÓN	
ALCANCE	



INTEGRAL DE SEGUROS

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SALIDA


VERSIÓN 1

FECHA DE EMISIÓN

PAGINA
2


PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Gerente General	Estructura del pago de pólizas.	P	Estructurar un plan de pagos para los siniestros.	Jefe de operaciones.	Plan de pagos.	Cliente interno y externo.
Jefe de operaciones.	Plan de pagos.		Realizar un cronograma para el pago de las indemnizaciones.	Jefe Financiero.	Indemnizaciones.	
Jefe Financiero.						

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Gerente General.	Notificación del siniestro.	H	Análisis y revisión de las condiciones de la póliza con el fin de determinar la	Jefe de operaciones.	Emisión de pagos.	Cliente directo.
Jefe de operaciones.	Pago comercial.			Jefe Financiero.	Informes de pólizas.	Gerente General.


		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SALIDA		VERSIÓN 1		
		FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 3		
Jefe Financiero. Cliente.	Gastos. Archivo.		cobertura que se tiene. Elaboración de la plantilla para otorgar el pago comercial. Realizar el informe de gastos por las pólizas pagadas. Archivo de la documentación del cliente.		Archivo de documentos.	
Gerente General. Área de calidad y control interno.	Registros de indemnizaciones. Informes de siniestros. SGD.	V	Realizar informes sobre las indemnizaciones. Calificación SGD. Análisis de las condiciones de pólizas.	Jefe de operaciones. Jefe Financiero.	Informe de pólizas e indemnizaciones.	Gerente General.

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
<p>Área de pólizas.</p> <p>Área de ventas.</p> <p>Área de mejora continua.</p>	<p>Hallazgos de las auditorias.</p> <p>Acciones de mejora.</p>	A	<p>Proponer y realizar plan de mejoramiento.</p> <p>Estrategias para cumplimiento con los planes establecidos.</p>	<p>Jefe de operaciones.</p> <p>Jefe Financiero.</p>	<p>Plan de mejoramiento.</p> <p>Estrategias.</p>	Gerente General.


Anexo I. Caracterización estratégicos.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICOS	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 1
NOMBRE PROCESO	ESTRATEGICO	
TIPO PROCESO	ESTRATEGICOS	
RESPONSABLE	JEFE DE PLANEACION, GERENTE GENERAL	
DESCRIPCIÓN		
ALCANCE		

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Toda la organización. Clientes externos.	Información de la organización o entorno. Necesidad, requerimientos y expectativa de la organización y clientes.	P	Definir proyectar y regular la normatividad, planes y proyectos de la organización. Definición del marco estratégico para corto, mediano y largo plazo.	Gerente General Jefe de Planeación	Plan estratégico. Plan de presupuesto y plan operativo anual.	Clientes internos y externos. Toda la organización

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICOS	VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 2


PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Procesos estratégicos.	Marco estratégico. Auditoria. Matriz de riesgos.	H	Definir y actualizar el marco estratégico de la organización. Establecimiento de los lineamientos para asegurar la calidad de la organización. Diseño y ejecución de los elementos para evaluación de la organización. Definir y proyectar la normatividad de los planes para dar respuesta a los requerimientos y	Gerente General. Jefe de Planeación.	Marco estratégico. Actualidad normativa. Plan estratégico. Plan operativo y presupuestal anual.	Toda la organización.

 INTEGRAL DE SEGUROS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICOS		VERSIÓN 1			
	FECHA DE EMISIÓN		PAGINA 3			
			expectativas de los clientes.			

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	SALIDA	CLIENTE
Gerente General. Área de calidad y control interno.	Informes de indicadores.	V	Analizar y verificar los resultados en el cumplimiento de metas y avances de los planes de acción.	Gerente General.	Determinación en los planes de acción.	Toda la organización.
Gerente General. Área de mejora continua.	Acciones de mejora.	A	Proponer y realizar plan de mejoramiento. Estrategias para cumplimiento con los planes establecidos.	Gerente General.	Plan de mejoramiento. Estrategias.	Toda la organización.

Anexo 15

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	<p>PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</p>	<p>CÓDIGO PE-PR-000</p>
	<p>FECHA DE EMISIÓN</p>	<p>VERSIÓN 1</p>
		<p>PAGINA 1</p>

PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.



 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 2

TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETIVO.....	3
II. ALCANCE.....	3
III. METODO.....	3
IV. NORMAS Y PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	3
V. ESTRUCTURACIÓN DEL DOCUMENTO.....	6
VI. REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	8
VII. CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	10
VIII. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.....	10
IX. TRASMISIÓN DOCUMENTAL.....	10
X. CONTROL DE DOCUMENTOS.....	10
XI. GLOSARIO.....	11
XII. TABLA DE CONTROL.....	11

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 3

I. OBJETIVO.

El presente documento se establece los parámetros para la creación, actualización, modificación y control de los documentos de la organización.

II. ALCANCE.

El tratamiento de este documento es aplicable para toda la documentación de la organización (Documentos internos y externos).

III. METODO.

En este documento se realiza una forma descriptiva en cómo deben ser la elaboración, modificación, identificación. Distribución y control de la documentación interna y externa.

IV. NORMAS Y PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Toda la documentación física o magnética de la organización se deben presentar en hoja tamaño carta (hoja vertical y horizontal) utilizando las márgenes basadas en la norma APA (Imagen 1).

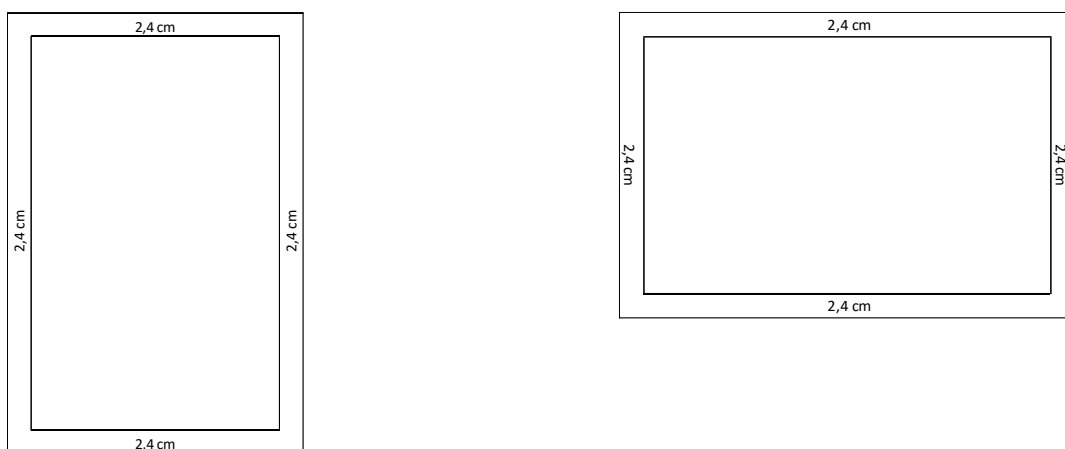
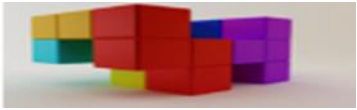


Imagen1. Márgenes documentación vertical y horizontal

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1 PAGINA 4

a. Redacción:

El documento debe cumplir las siguientes indicaciones para la redacción.

Titulo:

- ✓ Tipo de letra: Times New Roman.
- ✓ Tamaño Título Principal: 24.
- ✓ Tamaño: 10.
- ✓ Formato: Negrita sostenida.
- ✓ Espacio: Sencillo.
- ✓ Párrafo: Alinear a la izquierda.

Texto:

- ✓ Tipo de letra: Times New Roman.
- ✓ Tamaño: 10.
- ✓ Formato: Sin formato.
- ✓ Párrafo: Justificado
- ✓ Espacio: Sencillo.

b. Numeración.


Las numeraciones del documento en la página deben estar en el encabezado del documento en la parte superior derecha en la casilla página, además en el texto debe estar la numeración de la siguiente forma.

1. 1.1 1.1.1

c. Encabezado documento.

Los documentos de la organización deben tener un encabezado en formato de tabla, este encabezado se conforma de la siguiente forma:

- ✓ Logo de la organización.
- ✓ Nombre del documento.
- ✓ Código.
- ✓ Versión.

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 5

✓ Fecha de emisión.

✓ Pagina.

Este encabezado se puede visualizar en la imagen 2.


 INTEGRAL DE SEGUROS	Propuesta para el procedimiento de elaboración y control de documentos.	CODIGO
	FECHA DE EMISION	VERSION 1
		PAGINA 6

Imagen 2. Encabezado de los documentos.

d. Control de aprobación, modificación y actualización de documentos.

Todo documento que se cree o que tenga algún cambio dentro del mismo, se realiza la tabla de control de cambios la cual se revisa y en ser el caso se aprueba el documento con su respectiva firma. Ver imagen 3


TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Imagen 3. Tabla de control de cambios de la organización.

V. ESTRUCTURACIÓN DEL DOCUMENTO.

La estructura de la documentación para la organización varía de acuerdo al documento controlado, dentro de estos documentos se encuentran los siguientes:

- ✓ Manual.
- ✓ Procedimientos.
- ✓ Instructivo de trabajo.
- ✓ Formatos o registros.

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 7

a. Manual.

Los manuales de la organización deben tener el encabezado, objetivo, alcance, tabla de contenido, puntos tratados con definiciones e imágenes si se requieren, estas deben venir enumeradas con el consecutivo en número a partir de 1. (Ver Anexo A.)

Caracterización: Es una plantilla que permite identificar los procesos, registrando nombre del proceso, tipo de proceso, responsable del proceso, descripción del proceso y alcance. (Ver Anexo B.)

b. Procedimientos.

Los procedimientos de la organización deben tener encabezado, alcance, diagrama de flujo, descripción del procedimiento y documentos asociados si le aplican. Ver Anexo B Procedimiento.

Diagrama de flujo.

El diagrama de flujo se representa bajo la siguiente simbología. Ver imagen 4











SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Sí" – "No".		Documento: Documento utilizado en el proceso.
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		Inspección / Firma: Aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	Conector de un Proceso: Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		Archivo: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	Base de Datos: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso.

Imagen 4. Significado de la simbología de un diagrama de flujo.

Descripción del proceso.

Los procedimientos de la organización cuentan con el número de la actividad, actividad, responsable y descripción, (ver tabla 1).


 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.		CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN		VERSIÓN 1
		PAGINA 8	
N°	Actividad	Responsable	Descripción
1. 1.2	Nombre de la actividad	Jefatura o área	Descripción de la actividad
2.1 2.2	Nombre de la actividad	Jefatura o área	Descripción de la actividad

Tabla 1. Estructura actividades a realizar en los procedimientos

ƿ *Documentos asociados.*

Los documentos que pueden mencionar un procedimiento se pueden asociar con la siguiente tabla (Tabla 2).

Tabla 2. Documentos a mencionar en un procedimiento.

Nombre Documento	Tipo Documento	Código

c. Instructivos de trabajo.

Los instructivos de la organización deben tener la tabla de contenido, alcance y los puntos a tratar con sus definiciones. Ver Anexo C Instructivos.

d. Formatos o Registros.

Los formatos o registros de la documentación se realizan según la necesidad del área con plena autonomía de elaboración.

VI. REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La documentación perteneciente a la organización debe estar codificada y con esta se identificará para fácil acceso a ella, en la imagen 5 se muestra la estructura.

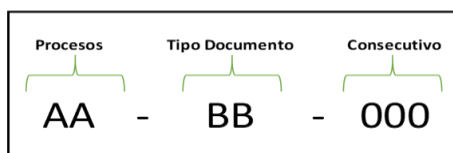



Imagen 5. Estructura simbólica de la documentación.


 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 9

Con el fin de realizar un mejor control, registro y búsqueda de la documentación de la organización, se brinda la siguiente tabla con la información necesaria para tal fin y esta tabla puede ser modificada o actualizada en el momento que se requiera.

Proceso	Código
Planeación Estratégica	PE
Procesos Operacionales	PO
Procesos Apoyo	PA

Documento	Código	Aprobación	Medio
Políticas	PL	Gerente General	Digital
Procedimientos	PR	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital
Guías	GU	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital
Hoja Técnica	HT	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital
Formato	FT	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital y Físico

Manual	MU	Dueños de los procesos según los estatutos y estructura de la organización.	Digital
Boletín de Normatividad Interna	BNI	Gerente general	Digital
Boletín de Normatividad Externa	BNE	Gerente general	Digital

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 10

VII. CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.

La creación, modificación y actualización de documentos se debe realizar previamente con una reunión con las áreas establecidas que afecten este documento, las versiones de estos documentos comienzan con el número uno (1) y así con los consecutivos; para el proceso a realizar, se debe constatar a través de firmas en cada documento ver imagen 3, y si da lugar a alguna novedad del listado documental de debe actualizar la hoja técnica PE-HT-008 donde se encuentra la matriz documental de la organización.

VIII. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.

La aprobación de los documentos lo realizan los dueños de los procesos con previa revisión del gerente general y jefes de áreas, de igual manera todo documento creado, modificado o actualizado debe estar firmado por quien elabora y quien aprueba, ver imagen 3.


IX. TRASMISIÓN DOCUMENTAL.

La organización tiene como fin transmitir los documentos, mediante proceso digital y físico en algunos casos, con el fin de cumplir la política de no papel; El proceso digital se propone crear una intranet, en donde estén publicados los documentos de la organización, adicional al transmitir

alguna novedad referente a la documentación se realiza un correo electrónico bajo los boletines normativos internos (BNI) en donde explica la novedad.

X. CONTROL DE DOCUMENTOS.

Cada jefatura debe tener el control documental, bajo carpetas físicas o digitales en donde estén codificadas por Jefatura, área y documento con su código, esta documentación debe ser separada por año.

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 11

XI. GLOSARIO.

Parámetros

Elemento o dato importante desde el que se examina un tema, cuestión o asunto.

Documento

Escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa, como un título, una profesión, un contrato, etc.

Documento controlado

Documento que al modificarse se debe realizar cambio de versión.

Manual

Libro o documento en que se dan las instrucciones para el uso de una herramienta.

Procedimiento

Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa

Diagrama de flujo


El diagrama de flujo permite identificar actividades sin valor agregado para mejorar el rendimiento del proceso.

XII. TABLA DE CONTROL.

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Anexo 16

Anexo A

	PROPUESTA DOCUMENTO MANUAL	CÓDIGO
		VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA

TITULO DEL DOCUMENTO EN LETRA TIMES NEW ROMAN TAMAÑO 12 Y
CENTRADO

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE


4. DEFINICIONES - PROCEDIMIENTOS

5. GLORSARIO

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Anexo 17

Anexo B

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO AA-BB-000
	FECHA DE EMISIÓN DD/MM/AAAA	VERSIÓN 00 PAGINA 00

NOMBRE DEL PROCESO	Nombre del proceso que se va a caracterizar
TIPO DE PROCESO	Escribir el tipo de proceso basado en el mapa de procesos (Estratégicos, operacionales o apoyo)
RESPONSABLE DEL PROCESO	Persona a cargo con base al organigrama de la organización

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	Redactar brevemente la descripción del proceso
ALCANCE	Delimitación del proceso, actividad de inicio y de fin


Inicio de proceso	Solicitud	Ciclo PHVA	Actividades	Colaborador a Cargo	Resultado	Fin de proceso
Proceso con el cual se inicia la actividad	Requerimiento con el que se inicia la actividad	Fase del ciclo a la cual corresponde la actividad	Descripción de las actividades a realizar para el proceso	Cargo del colaborados que se encuentra realizando la actividad	Resultado del requerimiento	Proceso por el cual finaliza la actividad

CONTROL DE CAMBIOS

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Anexo 18

Anexo C

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA INSTRUCTIVO DE TRABAJO	CÓDIGO
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA

TITULO DEL DOCUMENTO EN LETRA TIMES NEW ROMAN TAMAÑO 12 Y CENTRADO

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

4. DEFINICIONES - PROCEDIMIENTOS

5. GLORSARIO


TABLA DE CONTROL.

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO

NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Anexo 19

**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE LA GESTIÓN DE RIESGO, CORRECTIVAS
Y MEJORA.**

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE LA GESTIÓN DE RIESGO, CORRECTIVAS Y MEJORA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 1

PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE LA GESTIÓN DE RIESGO,
CORRECTIVAS Y MEJORA.


 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE LA GESTIÓN DE RIESGO, CORRECTIVAS Y MEJORA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1 PAGINA 2

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....3

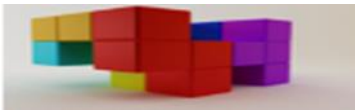
2. ALCANCE.....3

3. PROCESO.....3

3.1 GENERALIDADES.....3

4. RESPONSABILIDAD.....5

6. CONTROL DE CAMBIOS.....6

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE LA GESTIÓN DE RIESGO, CORRECTIVAS Y MEJORA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 3

1. OBJETIVO.

En este procedimiento se establece en cómo se van a definir y efectuar las acciones para identificar, eliminar o corregir la no conformidad que se puedan presentar en el desarrollo de los procesos para fomentar la mejora continua de la organización.

2. ALCANCE.

El procedimiento presenta de aplica para todos los procesos expuestos en el mapa de procesos de la organización.

3. PROCESO.

3.1 GENERALIDADES.

Las no conformidades son mostradas en distintas maneras, esta información es obtenida de la siguiente manera:


- ✓ Monitoreo de los procesos de la organización
- ✓ Peticiones, quejas y reclamos de los clientes (PQR)
- ✓ Encuestas de satisfacción del cliente.
- ✓ Sugerencias de los colaboradores.
- ✓ Revisión de los Indicadores del proceso.

Las acciones orientadas de la gestión del riesgo, correctivas y de mejora son tomadas de acuerdo a los siguientes criterios:

ACCIONES CORRECTIVAS

- Eventos recurrentes de riesgo operativo
- Soluciones parciales de un riesgo operativo, pero se vuelve a presentar.
- Perdida de dinero por error operativo.
- Afectación de la imagen corporativa

- No conformidad mayor
- No conformidad menor

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	<p>PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE LA GESTIÓN DE RIESGO, CORRECTIVAS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO PE-PR-000</p>
	<p>FECHA DE EMISIÓN</p>	<p>VERSIÓN 1</p>
		<p>PAGINA 4</p>

<p>ACCIONES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO</p> <ul style="list-style-type: none"> - La presentación de una tendencia en otros procesos similares. - Cuando los colaboradores de la organización o los clientes identifiquen situaciones que puedan generar no conformidades. - En el momento que identifique un riesgo. - Los resultados de las auditorías internas o externas. - Resultados del análisis sobre el entorno.
<p>ACCIONES DE MEJORA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de mejora vista en la auditoría. - En el momento que se identifiquen y sean adecuadas para los procesos.

Los tipos de no conformidades después de realizar una auditoría, son las siguientes:

NO CONFORMIDAD MAYOR.

La no conformidad mayor son las que se presentan ante incumplimientos legales, el no cumplimiento de los “debe” de un numeral de la norma NTC-ISO 9001 y la existencia de la no conformidad menor frecuente.

NO CONFORMIDAD MENOR.

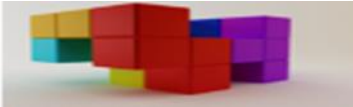
La no conformidad menor son las que no cumplen con un requisito de la norma NTC-ISO 9001, son aquellas que no tienen gravedad en términos de consecuencias.

Es de tener en cuenta que:

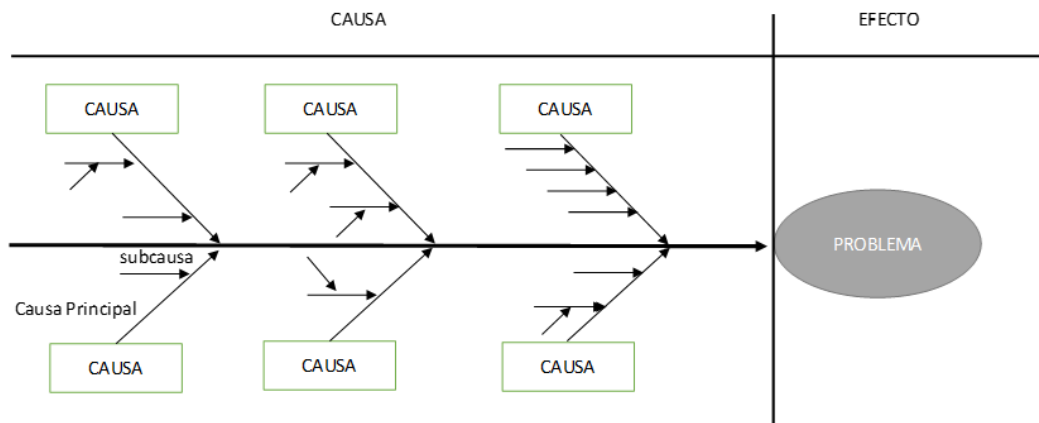
- ✓ El plazo máximo de las correcciones de las no conformidades es de seis meses.
- ✓ El plazo máximo de las correcciones de las no conformidades menores es de tres meses.
- ✓ Se da prioridad a las no conformidades mayores y así proceder con las menores.

3.2 METODOLOGÍA PARA IDENTIFICAR CAUSAS.

Para determinar la causa de una no conformidad se propone realizar un Ishikawa diagrama (Diagrama de espina de pescado) o también llamado “causa y efecto”, este diagrama se utiliza

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	<p>PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE LA GESTIÓN DE RIESGO, CORRECTIVAS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO PE-PR-000</p>
	<p>FECHA DE EMISIÓN</p>	<p>VERSIÓN 1</p>
		<p>PAGINA 5</p>

con una lluvia de ideas sobre las posibles causas de un problema, estas son enumeradas de acuerdo a los aspectos a utilizar (causas). Cuando se identifican las subcausas posibles, son estudiadas y suprimidas una a la vez por medio de una investigación hasta llegar a la causa que se tiene en conjunto. Lo anterior se ve en forma gráfica en la siguiente imagen.



3.3 DESCRIPCIÓN.

En la siguiente tabla, se describe la forma de identificar, tratar y corregir las no conformidades en los procesos de la organización.


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS O FORMATOS
Identificación de las no conformidades	Validar las no conformidades que se han presentado mediante la información obtenida del monitoreo de los procedimientos, PQR, Encuestas realizadas a los clientes, y demás fuentes de información, de igual manera se debe realizar un estudio de los posibles no conformes al futuro	
Clasificación de las no conformidades	Las no conformidades se deben clasificar y agrupar de acuerdo a las ocurrencias presentadas y a las posibles ocurrencias	
 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE LA GESTIÓN DE RIESGO, CORRECTIVAS Y MEJORA	CÓDIGO PE-PR-000
		VERSIÓN 1
	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 6

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS O FORMATOS
Describir la no conformidad	En las no conformidades se realiza una descripción detallada de cada una y se	PE-FT-030

	realiza un listado para llevar el control de ellas.	
Análisis	Para el proceso de las no conformidades es indispensable el identificar y analizar las causas que dieron a lugar como resultado de la no conformidad de acuerdo al levantamiento de datos	PE-FT-030
Plan de acción	Se debe establecer la forma en la que se va a proceder para corregir o evitar las no conformidades y así mismo eliminar las no conformidades con los responsables y el tiempo definido para tal actividad	PE-FT-030
Ejecución	El plan de acción debe ser avalado el gerente general, después de su a probación se da a la ejecución para eliminar o tratar las causas de las no conformidades.	
Verificación	Se realiza un seguimiento, verificación y evaluación de las acciones planteadas y tomadas con el fin de ratificar que la no conformidad se encuentra resuelta, en dado caso que la no conformidad no fue resuelta satisfactoriamente, se debe planear, ejecutar y verificar las acciones tomadas.	PE-FT-030

4. RESPONSABILIDAD.

El gerente general y el jefe de planeación, son los responsables de identificar, clasificar y actuar sobre las no conformidades, estas jefaturas deben realizar un análisis de las causas, elaborar,

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE LA GESTIÓN DE RIESGO, CORRECTIVAS Y MEJORA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 7


Ejecutar y verificar los planes de acción referentes a las no conformidades y es el gerente general el quien aprueba lo anterior descrito.

5. CONTROL DE CAMBIOS.

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Anexo 20

PROPUESTA PARA PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	<p>PROPUESTA PARA PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>CÓDIGO PE-PR-000</p>
	<p>FECHA DE EMISIÓN</p>	<p>VERSIÓN 1</p>
		<p>PAGINA 1</p>

PROPUESTA PARA PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA



 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 2

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. GENERALIDADES.....	3
4. RESULTADOS.....	5
5. ACTIVIDADES.....	5
6. RESPONSABLES.....	7
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 3

1. OBJETIVO.

En este documento se encuentran los lineamientos para el desarrollo de una auditoría interna.

2. ALCANCE.

Este documento es aplicable para todos los procesos involucrados dentro de la organización.

3. GENERALIDADES

Las auditorías internas de la organización se deben realizar anualmente, de acuerdo a lo establecido por la alta gerencia y bajo la responsabilidad del jefe de planeación.

3.1 Auditor.

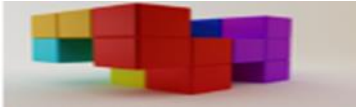
De acuerdo a la organización quien debe ejecutar este proceso debe ser un auditor interno que cumpla las siguientes características o perfil profesional.

- ✓ Educación: El colaborador debe ser ingeniero industrial o con carreras a fin.
- ✓ Formación: El colaborador debe tener una certificación con la cual lo acredite como auditor de la norma NTC ISO 9001-2015.
- ✓ Experiencia: El colaborador debe tener como mínimo 6 meses de experiencia en auditor de calidad o un año de experiencia en implementación de sistemas de calidad.

Competencias:

El colaborador debe tener las siguientes capacidades:

- ✓ Organización
- ✓ Análisis de información
- ✓ imparcialidad
- ✓ orientación al cumplimiento de objetivos
- ✓ colaboración y adaptación.

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 4

3.2 Método.

Entrevistas:

Se hace la validación del paso a paso conjunto a los responsables del proceso acerca de la ejecución de los procesos.

Auditar:

Con la observación y visualización, se evalúa en las áreas el proceso operativo y todos los recursos con sus requisitos en la organización (operación, colaboradores, procesos, estructura física etc.)

3.3 Documentos.

Se realiza una revisión a la información documentada que da el soporte y evidencia al cumplimiento de los requisitos.

3.4 Clasificación de los Hallazgos

Dentro de la auditoria se cuenta con cuatro clasificaciones para definir los hallazgos:

- ✓ No Aplica (N/A)
- ✓ Completo (C)
- ✓ Parcial (P)
- ✓ Ninguno (N)

a. No Aplica:


No emplea el requisito para la actividad de la organización o no exige su aplicabilidad en la norma ISO 9001-2015.

b. Completo:

Esta calificación la da la organización siempre y cuando asegure que el requisito tal cual esta expresado en la norma se encuentra en un 100%.

c. Parcial:

De acuerdo a la auditoria, el auditor cree que se cumple el requisito o actividad, pero es necesario realizar ajustes.

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSION 1
		PAGINA 5

d. No cumple:

De acuerdo a la auditoria, el auditor considera que se encuentra insuficiente el requisito con base a las evidencias obtenidas.

4. RESULTADOS

En los resultados de la auditoría realizada, podemos encontrar las no conformidades mayores y menores, adicional se pueden encontrar las oportunidades de mejora a las actividades.

4.1 No conformidad mayor

La no conformidad mayor son las que se presentan ante incumplimientos legales, el no cumplimiento de los “debe” de un numeral de la norma NTC-ISO 9001 y la existencia de la no conformidad menor frecuente.

4.2 No conformidad menor

La no conformidad menor son las que no cumplen con un requisito de la norma NTC-ISO 9001, son aquellas que no tienen gravedad en términos de consecuencias.


4.3 Oportunidad de mejora.

La oportunidad de mejora se presenta cuando la actividad o proceso cumple o cumple parcialmente, pero en el análisis de la auditoria estas actividades se pueden mejorar.

5. ACTIVIDADES

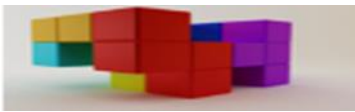
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS O FORMATOS
-----------	-------------	-----------------------

Programación de auditoria	Se realiza un plan de acción en donde se establecen el número de auditorías, fechas, alcance y auditor.	PE-PR-004
---------------------------	---	-----------

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 6

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS O FORMATOS
Planeación de auditoria	Se realiza la planeación en la agenta determinada y en estas se detallan las actividades a realizar	PE-PR-004
Verificación	Elaborar el listado de requisitos que se van a evaluar conjunto a los criterios de calificación	PE-FT-025
Ejecución	Se realiza una reunión inicial con los dueños del proceso en donde se informa el objetivo, alcance y criterios de la auditoria	PE-FT-006
	En una lista se evalúa los cumplimientos o no cumplimientos de los requisitos y se registran los hallazgos u oportunidades de mejora.	

	Informe: Se realiza el documento en el cual se dan a conocer los resultados de la auditoria	PE-PR-005
	Se realiza la reunión final con los dueños de proceso en donde se informan los resultados obtenidos, en ser el caso se realizan los compromisos para los hallazgos.	PE-PR-005 PE-FT-006
Operaciones correctivas y preventivas	Todos los hallazgos o las no conformidades obtenidas en la auditoria, deben registrarse en el formato de operaciones correctivas y tratarse bajo el procedimiento operaciones correctivas control interno .	PE-PR-034 PE-FT-029
Seguimiento	De acuerdo a los compromisos obtenidas, la organización debe hacer seguimiento con el fin de no incurrir de nuevo en los hallazgos o no conformidad.	PE-FT-006

 <p>INTEGRAL DE SEGUROS</p>	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 7

6. RESPONSABLES

El procedimiento de la auditoria interna es responsable el jefe de planeación y auditor interno

designado, de igual manera todos los jefes de la organización y responsables de las actividades o procedimientos comprometen en tener la disponibilidad necesaria para los requerimientos del auditor.

7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Anexo 21

PROCEDIMIENTO DE SALIDA NO CONFORME



INTEGRAL DE SEGUROS

PROPUESTA PARA EL
PROCEDIMIENTO DE
SALIDA NO CONFORME

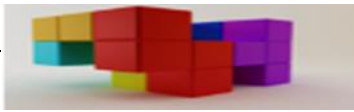
CÓDIGO PE-PR-000

VERSIÓN 1

	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA 1
--	------------------	-------------

PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE SALIDA NO CONFORME.

		CÓDIGO PE-PR-000
--	--	------------------



INTEGRAL DE SEGUROS

PROPUESTA PARA EL
PROCEDIMIENTO DE
SALIDA NO CONFORME

VERSIÓN 1


FECHA DE EMISIÓN

PAGINA

2

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESARROLLO.....	3
4. RESPONSABLE.....	4
5. CONTROL DE CAMBIOS.....	4

 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE SALIDA NO CONFORME	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 3

1. OBJETIVO

Identificar que todas las salidas no conformes, y ejercer control antes de la prestación de este para su entrega no intencional.


2. ALCANCE

Este documento indica las actividades a seguir para el manejo de las salidas no conformes desde su identificación hasta su análisis y reporte.

3. DESARROLLO

A continuación, se da la descripción de las actividades necesarias para el tratamiento de las salidas no conformes.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS O FORMATOS
Identificar la salida no conforme	Se identifica las salidas no conformes relacionadas con los procesos de la organización.	
Registro de las no conformidades	La salida no conforme se debe registrar con el formato x	Crear formato "registro salidas no conformes"
Análisis	Se analiza la información indexada en los formatos y se genera	

	un informe de estadísticas por jefatura.	
Mejora	Se realiza una reunión y se crea el caso de mejora con fechas estimadas para la salida no conforme	Formato de reunión
Monitoreo y seguimiento	Se realiza una validación en las fechas estipuladas en donde se valida las mejoras y su cumplimiento	Formato de reunión
 INTEGRAL DE SEGUROS	PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE SALIDA NO CONFORME	CÓDIGO PE-PR-000
	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN 1
		PAGINA 4

4. RESPONSABLES

El gerente general y el jefe de planeación son los responsables de la ejecución del procedimiento descrito y su aprobación de las mejoras a las salidas no conformes.

5. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CARGO	CARGO	CARGO
FECHA	FECHA	FECHA
FIRMA	FIRMA	FIRMA

--	--	--

Anexo 22

Presupuesto inicial

PRESUPUESTO INICIAL						
ACTIVIDAD	DESCRIPCION		CANTIDAD (Q)	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR POR UNIDAD	VALOR TOTAL
PRELIMINARES	Diagnóstico	Identificación del porcentaje de cumplimiento de la organización, respecto a la NTC ISO 9001:2015.	10	HORAS	10.000	100.000
	Consultoría interna	Propuesta de actividades que permiten dar el cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	8	HORAS	20.000	160.000
SENSIBILIZACIÓN PERSONAL	Formación	Exposición sobre los beneficios de la implementación del SGC.	1	HORAS	18.000	18.000
	Trabajadores	Asistencia 11 colaboradores	10	HORAS	22.000	220.000
	Recursos intangibles	Consumo internet herramienta síncrona	1	HORAS	5.000	5.000
		Consumo internet herramienta Proquestions-set de preguntas	0,5	HORAS	5.000	2.500
FORMACION PERSONAL	Formación	Exposición sobre los beneficios de la implementación del SGC.	1	HORAS	18.000	18.000
	Trabajadores	Asistencia 11 colaboradores	10	HORAS	22.000	220.000
	Recursos intangibles	Consumo internet herramienta síncrona	1	HORAS	5.000	5.000
		Consumo internet herramienta Proquestions-set de preguntas	0,5	HORAS	5.000	2.500
PROPUESTA DE IMPLEMENTACION	Propuesta marco estratégico	Se realiza la propuesta de marco estratégico para la organización Integral de Seguros	14	HORAS	10.000	140.000
	Propuesta estructura documental	Se realiza la propuesta de la estructura documental para la organización Integral de Seguros	10	DIAS	70.000	700.000
	Propuesta indicadores de gestión para la organización	Se realiza la propuesta de los indicadores para la organización Integral de Seguros	5	HORAS	50.000	250.000
	Orientación de evaluación financiera	Se realiza la propuesta del presupuesto de implementación y proyecciones (retorno de inversión).	20	HORAS	30.000	600.000
AUDITORIA INTERNA	Auditor interno	Profesional especializado encargado de realizar la auditoria interna	10	HORAS	74.700	747.000
	Personal	Colaboradores que participan en la auditoria interna (11 colaboradores)	22	HORAS	5.000	110.000
	Material de apoyo	Informes, listas, actas de evidencia de la auditoria	8	HOJAS	500	4.000
	Asesoramiento en el plan de acciones correctivas	Elaboración plan de las acciones correctivas y de mejora que debe ejecutar la organización respecto al SGC	4	HORAS	18.000	72.000
COSTO TOTAL						3.374.000