PROPUESTA DE UN MODELO DE TRANSICIÓN “ISO 9001:2008 A ISO 9001:2015” CON BASE EN UNA EVALUACIÓN REALIZADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE LA EMPRESA TECNOTAXIA LTDA. EN TULUÁ VALLE DEL CAUCA PARA 2018

JOHANA JENIFFER LÓPEZ BENÍTEZ
MAURICIO SOTO LEÓN

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2018

PROPUESTA DE UN MODELO DE TRANSICIÓN “ISO 9001:2008 A ISO 9001:2015” CON BASE EN UNA EVALUACIÓN REALIZADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE LA EMPRESA TECNOTAXIA LTDA. EN TULUÁ VALLE DEL CAUCA PARA 2018.

JOHANA JENIFFER LÓPEZ BENÍTEZ
MAURICIO SOTO LEÓN

Trabajo de grado para optar al título de Ingenieros Industriales

Asesor

TATIANA SALAZAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2018

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del jurado

_____

Firma del jurado

Santiago de Cali, 17 de Julio de 2018.

DEDICATORIA

A DIOS

Por habernos permitido llegar hasta este punto de nuestras vidas y habernos brindado la salud para alcanzar todos nuestros logros.

A NUESTROS PADRES

Por habernos apoyado en todo momento, por sus valores inculcados y por su motivación constante que nos ha permitido ser excelentes personas de bien.

A NUESTROS PROFESORES

Ing. Tatiana Salazar por su apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y sobre todo por la colaboración en la consecución de esta tesis. A todos los que intervinieron en nuestra formación profesional bridándonos conocimiento y experticia para afrontar nuestras vidas profesionales.

A TECNOTAXIA LTDA.

Por habernos brindado el apoyo, la confianza y la sabiduría que requiere para aplicar los conocimientos obtenidos y ponerlos en práctica ante retos corporativos y en funcionamiento en las diferentes operaciones de la empresa.

CONTENIDO

pág.

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 17
2 OBJETIVOS 18
2.1 OBJETIVO GENERAL 18
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 18
3 JUSTIFICACIÓN 19
3.1 ALCANCE 19
3.2 LIMITACIONES 20
3.3 RESULTADOS Y PRODUCTOS DEL PROYECTO 20
4 ESTADO DEL ARTE 22
4.1 IMPLEMENTACIÓN DE ISO 9001:2015 EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CERTIFICADO EN ISO 9001:2008. ISABEL PÉREZ CARBAJAL. INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL. 2016 22
4.2 PROPUESTA DE UN MODELO DE MIGRACIÓN DE UN SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 A UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL, ISO/DIS 9001:2015. JAVIER GAVIRIA SILVA. PAOLA DOVALLE CASTAÑO. UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN. 2014 22
4.3 ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA: COLECTIVOS DEL CAFÉ LTDA. A LA NORMA ISO 9001:2015. LAURA LORENA MACÍAS MARÍN. MIGUEL ÁNGEL VALENCIA GONZÁLEZ. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA. 2014 23
4.4 DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN CLINISALUP IPS BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000. IVONNE MARITZA MURCIA SILVA. JIM

ALEXANDER MORENO LANDAZÁBAL. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. 2008 23
4.5 DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL COLEGIO MICRO EMPRESARIAL JOSÉ PARDO LÓPEZ BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015. JUAN CAMILO TORRES CRUZ. MARTHA NELLY MOSQUERA GUZMÁN. UNICATÓLICA. 2016 23
4.6 DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 27001:2013 PARA LA EMPRESA LA CASA DEL INGENIERO LCI. CRISTIAN YOHAN CÁRDENAS HERRERA DAYRON YEMMERY EFRÉN HIGUERA SOTO. ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO. 2016 24
4.7 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA RASCHELTEX INTERNACIONAL S.A., BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015. GREYSI SÁNCHEZ REYES. UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA. 2016 24
4.8 ELABORACIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PERCONTEX S.A.S. ERIKA NATHALIA GÓMEZ VALENCIA. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA. 2016 25
4.9 DISEÑO Y PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA COMUNITARIA DE EL CARMEN Y GUAMALITO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA “EMCAGUA A.P.C.” BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015. ELISABETH RAVELO JAIME. ANGYE ALEXANDRA BOHÓRQUEZ CASTILLO UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER. 2016 25
4.10 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA CERTIFICABLE ISO 9001:2015 CON APLICACIÓN A LA EMPRESA BRITEL S.A. ANÍBAL ESTEBAN BÁEZ GONZÁLEZ. UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR. 2016 26

5 MARCO DE REFERENCIA 27
5.1 MARCO CONTEXTUAL 27
5.2 MARCO TEÓRICO 30
5.3 MARCO CONCEPTUAL 41
5.4 MARCO LEGAL 45
6 METODOLOGÍA 47
6.1 TIPO DE ESTUDIO 47
6.2 MÉTODO 47
7 DIFERENCIAS ENTRE LA NORMA ISO 9001:2008 Y LA NORMA ISO 9001:2015 49
7.1 ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 49
7.2 CAPÍTULOS VERSIÓN ISO 9001:2015 51
7.3 IDENTIFICAR LOS CAMBIOS ENTRE LA NORMA ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015 66
7.4 ANALISIS DE LOS CAMBIOS ENTRE LA NORMA ISO9001:2008 E ISO 9001:2015| 75
8 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SGC DE TECNOTAXIA LTDA. 78
8.1 MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN 78
8.2 PLAN DE ACCIÓN 109
9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 114
9.1 CONCLUSIONES 114
9.2 RECOMENDACIONES 115
BIBLIOGRAFÍA 116
ANEXOS 119

LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1. Matriz comparativa de la norma ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015 67
Cuadro 2. Descripción de los ítems de la matriz 78
Cuadro 3. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 1, 2, 3 78
Cuadro 4. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 4.1 79
Cuadro 5. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 4.2 80
Cuadro 6. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 4.3 80
Cuadro 7. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 4.4 81
Cuadro 8. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 5.1.1 81
Cuadro 9. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 5.1.2 82
Cuadro 10. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 5.2 83
Cuadro 11. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 5.3 83
Cuadro 12. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 6: 6.1 84
Cuadro 13. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 6.2 84
Cuadro 14. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 6.3 85
Cuadro 15. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7:7.1 86
Cuadro 16. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.1 86
Cuadro 17. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.2 87
Cuadro 18. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.3 87
Cuadro 19. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.4 88
Cuadro 20. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.5 88
Cuadro 21. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.6 89
Cuadro 22. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.3 89
Cuadro 23. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.4 90
Cuadro 24. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.5; 7.5.1 90
Cuadro 25. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.5.2 91
Cuadro 26. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.5.3 91

Cuadro 27. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8:8.1 92
Cuadro 28. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.2; 8.2.1 92
Cuadro 29. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.2.2 93
Cuadro 30. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.2.3 93
Cuadro 31. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3; 8.3.1 94
Cuadro 32. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.2 94
Cuadro 33. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.3 95
Cuadro 34. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.4 95
Cuadro 35. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.5 96
Cuadro 36. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.6 96
Cuadro 37. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.4; 8.4.1 97
Cuadro 38. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.4.2 97
Cuadro 39. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.4.3 98
Cuadro 40. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5; 8.5.1 98
Cuadro 41. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.2 99
Cuadro 42. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.3 99
Cuadro 43. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.4 100
Cuadro 44. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.5 100
Cuadro 45. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.6 101
Cuadro 46. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.6 101
Cuadro 47. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.7 102
Cuadro 48. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9: 9.1; 9.1.1 102
Cuadro 49. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.1.2 103
Cuadro 50. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.1.3 104
Cuadro 51. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.2; 9.2.1 104
Cuadro 52. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.2.2 105
Cuadro 53. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.3; 9.3.1 105
Cuadro 54. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.3.2 106
Cuadro 55. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10: 10.1 106
Cuadro 56. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10.2 107

Cuadro 57. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10.2.1 107
Cuadro 58. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10.2.2 108
Cuadro 59. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10.3 108
Cuadro 60. Plan de acción 110

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Organigrama 29
Figura 2. CICLO PHVA 39
Figura 3. Estructura ISO 9001:2015 50
Figura 4. Contexto de la organización 51
Figura 5. Sistema de Gestión de la calidad 54
Figura 6. Liderazgo 54
Figura 7. Planificación 57
Figura 8. Soporte 59
Figura 9. Operación 61
Figura 10. Evaluación del desempeño 64
Figura 11. Mejora 65

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo A. Evidencias de documentos 119
Anexo B. Branding o gestión de marca descripción del proceso 120
Anexo C. Formato de orden de servicio 121
Anexo D. Formato cronograma de contenidos para redes sociales 128
Anexo E. Formato de circular informativa 131
Anexo F. Formato de indicadores de servicio 132
Anexo G. Formato de peticiones quejas y reclamos 136
Anexo H. Formato de registro de producto no conforme 138
Anexo I. Formato de registro de hallazgos/ oportunidades de mejora 139
Anexo J. Formato de registro de hallazgos/ oportunidades de mejora 140
Anexo K. Formato de solicitud de elaboración, modificación y eliminación de documento 142
Anexo L. Formato de perfil de cargo 143
Anexo M. Formato de perfil de cargo 144
Anexo N. Formato de satisfacción del cliente 146
Anexo O. Formato de conocimiento del cliente 149
Anexo P. Formato de relación mensual de novedades 156

RESUMEN

PROPUESTA DE UN MODELO DE TRANSICIÓN “ISO 9001:2008 A ISO 9001:2015” CON BASE EN UNA EVALUACIÓN REALIZADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE LA EMPRESA TECNOTAXIA LTDA. EN TULUÁ VALLE DEL CAUCA PARA 2018.

AUTORES: SOTO LEÓN MAURICIO, LÓPEZ BENÍTEZ JOHANA

PALABRAS CLAVES: Calidad, Gestión de riesgos, plan de acción.

La presente propuesta para el modelo de transición del sistema de gestión de calidad de Tecnotaxia Ltda., implementado y certificado bajo la Norma ISO 9001:2008 a la versión 2015. Con el propósito de estar acorde con la globalización y evolución que se vive actualmente y de beneficiarse de las ventajas que aporta el nuevo enfoque que le dio la ISO (Organización internacional de Normalización) a su estándar 9001, Tecnotaxia Ltda., tiene como parte de sus objetivos la implementación de la versión de la ISO 90001:2015.

Mediante el uso de la metodología investigación cualitativa se aplicaron herramientas como la como entrevistas informales, auditorías, revisiones documentales, reuniones, etc., se desarrolló en hojas de cálculo un análisis y evaluación de los capítulos de la norma los requisitos y sus diferencias. Luego se realizó la matriz comparativa de cada uno de los Ítems de los capítulos de la norma de los procesos y documentos que Tecnotaxia debía cumplir se especificaron las falencias que tiene la organización que le impiden dar cumplimiento completo a cada requisito de la nueva versión de la ISO. Por último la metodología dio lugar a detallar el plan de acción con las respectivas actividades, responsables y tempos estimados de cada uno de los procesos.

La aplicación del diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 establecida en este proyecto facilito la determinación de las actividades que debe realizar la compañía para lograr la transición del Sistema de Gestión de Calidad de Tecnotaxia Ltda.

ABSTRACT

PROPOSAL OF A TRANSITION MODEL "ISO 9001: 2008 TO ISO 9001: 2015" BASED ON AN EVALUATION PERFORMED BY THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE COMPANY TECNOTAXIA LTDA. IN TULUÁ VALLE DEL CAUCA FOR 2018.

AUTHORS: SOTO MAURICIO, LOPEZ BENITEZ JOHANA

KEY WORDS: Quality, Risk management, action plan.

The present proposal for the transition model of the quality management system of Tecnotaxia Ltda., Implemented and certified under ISO 9001: 2008 to the 2015 version. With the purpose of being in accordance with the globalization and evolution that is currently experienced and to benefit from the advantages provided by the new approach given by the ISO (International Organization for Standardization) to its standard 9001, Tecnotaxia Ltda., has as part of its objectives the implementation of the ISO 90001: 2015 version.

Through the use of the qualitative research methodology, tools such as informal interviews, audits, documentary reviews, meetings, etc. were applied, an analysis and evaluation of the chapters of the norm, the requirements and their differences was developed in spreadsheets. Then, the comparative matrix of each of the items in the chapters of the standard of the processes and documents that Tecnotaxia had to fulfill was made. The shortcomings of the organization that prevent it from fully complying with each requirement of the new version of the ISO Finally, the methodology led to detailing the action plan with the respective activities, responsible and estimated tempos of each of the processes.

The application of the diagnosis of compliance with the requirements of the ISO 9001: 2015 standard established in this project facilitated the determination of the activities that the company must carry out to achieve the transition of the Quality Management System of Tecnotaxia Ltda.

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta el continuo reto que tienen las empresas para optimización de sus recursos, productos y operaciones, afectando con ello, en su mayoría el factor económico de la organización en largos periodos de tiempo donde la calidad es el protagonista y es de gran importancia para todas las compañías que deseen establecer una ventaja competitiva garantizándole a cada uno de sus clientes, que al adquirir sus productos están contando con una garantía de servicio, calidad y confiabilidad las cuales se pueden lograr trabajando de la mano con las normas ISO.

Estas normas plasman una manera responsable, precisa y práctica de administrar una empresa en su sistema de calidad. La nueva versión de la norma ISO 9001: 2015 y los requisitos que esta conlleva para la gestión de la calidad buscan la mejora de los procesos y la capacidad de las operaciones a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos de las empresas.

Por tal motivo se propone elaborar una propuesta de un modelo de transición del sistema de gestión de calidad actual de la empresa Tecnotaxia Ltda., al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Teniendo en cuenta su expansión hacia nuevos mercados, adquisición de nuevos clientes y ampliación en sus operaciones, es necesario buscar alternativas que le brinden a la compañía un mejoramiento en sus operaciones, buscando día a día la mejora continua y el correcto funcionamiento del plan de gestión de calidad ya establecido en la norma.

La metodología para el desarrollo de este trabajo es realizar una valoración del estado actual de la empresa en comparación a la versión la norma ISO 9001:2015, mencionar los aspectos relevantes, las implicaciones necesarias para la empresa y las partes interesadas en la gestión de la calidad.

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

TECNOTAXIA LTDA. es una empresa dedicada al marketing digital fundada en el año 2010 en la ciudad de Tuluá en el departamento del valle del cauca. Desde su fundación está orientada hacia los procesos de creación y construcción de una marca", creación de páginas web, desarrollo de marketing orgánico "redes sociales", marketing segmentado, estrategias de mercado, impulsar y posicionar diferentes marcas que se están estableciendo o que se están creando. El funcionamiento de la empresa se fundamenta en la utilización de las (TIC) tecnologías de la información y las comunicaciones por medios tecnológicos.

Desde su fundación en el año 2010 hasta la fecha la empresa ha venido con una fuerte expansión, tanto de sus operaciones locales como nacionales, obteniendo con ello numerosos beneficios en experiencia publicitaria, innovación y desarrollo de nuevos productos para suplir la necesidad requerida del cliente. Con el establecimiento de nuevas líneas de servicio se establecen tres etapas de ventas. Análisis de cliente prospecto, pre – venta y post – venta, las cuales implican que los asesores de la empresa interactúen con los clientes, obteniendo estudios de mercado que le permitan a la empresa mejorar las estrategias comerciales.

La empresa obtuvo la certificación de la norma ISO 9001:2008 con la cual adquirió un crecimiento y expansión en el mercado y en la actualidad se encuentra en proceso de innovación y desarrollo constante, que requiere la compañía para sostenerse en el medio actual y evolutivo que se vive con la globalización. Al realizar un análisis de la empresa se evidencia que por su trayectoria y los grandes beneficios que concibió con la certificación ISO 9001:2008 Tecnotaxia debe seguir conservando un sistema de gestión de calidad en el que se comprenda a la organización y su contexto, el compromiso de la dirección, la planificación, los recursos, el control eficiente de los riesgos en cada uno de los

procesos del sistema y una conexión entre los procesos de la compañía con el fin de obtener mayores mejoras en la productividad y más rentabilidad en la organización.

De acuerdo a lo anterior se pretende identificar los cambios existentes de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, para así elaborar una propuesta de un modelo de transición del sistema de gestión de calidad actual de la compañía.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo proponer un modelo de transición del sistema de gestión de calidad actual de la empresa Tecnotaxia Ltda., al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015?
- ¿Cuáles son los cambios de la norma ISO 9001:2008 a la nueva versión ISO 9001:2015?
- ¿Cómo elaborar una valoración de la situación actual de la compañía referente a la versión la norma ISO 9001:2015?
- ¿Cómo proponer un plan de acción que permita a la compañía elaborar la transición a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015?

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un modelo de transición del sistema de gestión de calidad actual de la empresa Tecnotaxia Ltda., al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las diferencias de la norma ISO 9001:2008 a la nueva versión ISO 9001:2015.
- Elaborar una valoración de la situación actual de la compañía referente a la versión la norma ISO 9001:2015.
- Proponer un plan de acción que le permita a la compañía elaborar la transición a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.

3 JUSTIFICACIÓN

3.1 ALCANCE

Teniendo en cuenta el sector digital de las telecomunicaciones, la fuerte competencia que se desarrolla en este medio y la búsqueda de innovación. Las empresas están en un desarrollo de constante crecimiento y mejoramiento de cada uno de sus procesos utilizando el control total de la calidad para evolucionar de manera tal, que se beneficien tanto la operación interna como externa, brindándole a todos los involucrados en la operación un mejoramiento continuo, incrementando las ventajas competitivas como comparativas, asegurando los estándares de calidad en cada uno de sus procesos y su permanencia en el mercado.

Basados en los grandes beneficios que trae consigo la aplicabilidad de la normatividad ISO. Se establecerá una propuesta de transición de la documentación a la empresa TECNOTAXIA LTDA., buscando con ello brindarle a la compañía un mejoramiento continuo en toda su operación, imagen y servicio, obteniendo con ello una ventaja competitiva que le ayude a la empresa a sobresalir en el mercado por su confiabilidad y trazabilidad en sus productos. También se desea con la propuesta cumplir con los requerimientos estatales establecidos bajo el decreto 2573 del año 2014, el cual establece el marco normativo para aplicabilidad de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Teniendo en cuenta que la empresa actualmente cuenta con la certificación en ISO 9001:2008 y que ya tiene la experiencia y estructura de un sistema integrado de gestión de calidad, se le valorara con fin de establecer un modelo de una propuesta de transición hacia la nueva versión ISO 9001:2015, teniendo como base las no conformidades encontradas, la falta de control tanto en los procesos

como en la documentación, lo cual trasciende en la falta de eficacia y desmejoramiento en el servicio.

3.2 LIMITACIONES

Tecnotaxia está ubicada en la ciudad de Tuluá, esto dificulta los desplazamientos a la empresa y la recolección de la información, ya que la comunicación debe ser telefónica o vía internet y se requiere de tiempo y desplazamiento para ejecutar las visitas necesarias para documentar el proyecto, las cuales se realizaran 4 veces al mes.

3.3 RESULTADOS Y PRODUCTOS DEL PROYECTO

Buscando ir de la mano con la innovación constante TECNOTAXIA LTDA. Requiere de una propuesta de crecimiento que vaya de la mano con el control de la calidad en todos sus procesos, buscando con ello incrementar el nivel de satisfacción del cliente, estableciendo un compromiso en cada uno de los eslabones de la organización, generando valor constantemente. De esta manera buscando establecer los nuevos procesos que le brinden una mejor acogida y un nivel más alto de satisfacción al cliente.

Al recibir esta propuesta donde se realizará una valoración de la situación actual de la compañía referente a la versión de la norma ISO 9001:2015. La empresa busca crear una proyección hacia el futuro que le asegure una trazabilidad y les brinde a todos sus colaboradores y líderes de proceso, una organización establecida con planificación basada en la nueva versión de la norma. De esta manera brindándole a sus clientes una veracidad a cerca de toda su operación y que sus necesidades estarán completamente resueltas y respaldadas por una certificación de calidad a nivel internacional. Incrementando la eficacia en el contexto de la organización, ejecutando el liderazgo en cada uno de sus

eslabones y aumentando las estrategias de crecimiento y control de los riesgos. Alineando los sistemas de operación para identificar de una manera más fácil las oportunidades de mejora y el mejoramiento continuo en la objetividad del negocio, mejorando de esta manera la imagen y reputación de la compañía. La iniciativa de aplicar la propuesta de elaboración de documentación radica en los numerosos beneficios tanto económicos como de innovación, generando un impacto positivo en el desempeño de cada uno de los colaboradores, diseñando

Actualizar la documentación de la norma ISO 9001:2015, trae beneficios que abarcan a toda la compañía; a los colaboradores de la organización, usuarios, socios y proveedores generando un impacto positivo en el desempeño de las operaciones, el personal y la rentabilidad de la empresa.

Brindar tanto al cliente como el colaborador la comodidad y la certeza de que los productos y/o servicios cumplen con los lineamientos internos de Tecnotaxia Ltda., ya que se encuentran bajo los más altos estándares de calidad certificados por la norma ISO 9001:2015.

4 ESTADO DEL ARTE

En los últimos años la gestión de calidad ha tenido gran importancia y se ha encontrado información sobre proyectos y recomendaciones para la implementación de la misma, aunque de la norma ISO 9001:2015 no hay mucha información por ser nueva y pocas compañías han realizado la transición.

A continuación, algunos temas relacionados con el proyecto:

4.1 IMPLEMENTACIÓN DE ISO 9001:2015 EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CERTIFICADO EN ISO 9001:2008. ISABEL PÉREZ CARBAJAL. INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL. 2016

Resumen: en este proyecto se muestra como la empresa CCL Label de México, denominada como etiquetas de México desarrolla la transición de la norma, realiza una comparación entre las 2 versiones, desarrolla los componentes de la gestión del riesgo, detalla los cambios entre la versión ISO 9001:2008 y la versión 9001:2015, realiza las etapas de implementación de la nueva versión y crea una matriz de planificación de actividades, todo lo anterior con el objetivo de lograr la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 (Pérez, 2016).

4.2 PROPUESTA DE UN MODELO DE MIGRACIÓN DE UN SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 A UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL, ISO/DIS 9001:2015. JAVIER GAVIRIA SILVA. PAOLA DOVALLE CASTAÑO. UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN. 2014

Resumen: el objetivo de este trabajo de grado es elaborar una propuesta de actualización de la norma ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015, determinar las bases de soporte del SGC actual, desarrollar los pasos a seguir para el logro de la migración y crear las bases la transición de la norma basada en una estructura de alto nivel (Gaviria y Dovalle, 2014).

4.3 ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA: COLECTIVOS DEL CAFÉ LTDA. A LA NORMA ISO 9001:2015. LAURA LORENA MACÍAS MARÍN. MIGUEL ÁNGEL VALENCIA GONZÁLEZ. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA. 2014

Resumen: en esta investigación se tuvo como objetivo realizar la migración de la norma ISO-9001:2000 a la norma ISO 9001:2015 para lo cual se realizará una revisión a la documentación existente y se actualizará de acuerdo a la norma establecida para que el SGC sea implementado con esto se pretende mejorar la satisfacción de los clientes (Macías y Valencia, 2014).

4.4 DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN CLINISALUP IPS BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000. IVONNE MARITZA MURCIA SILVA. JIM ALEXANDER MORENO LANDAZÁBAL. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. 2008

Resumen: el objetivo de este trabajo de grado es la evaluación de la organización para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2000 capacitación a los trabajadores, diseñar, documentar e implementar el sistema de calidad. Revisar las fortalezas y debilidades del sistema por medio de auditorías que permitan generar planes de acción para alcanzar la certificación del SGC (Murcia S., I. M. y Moreno A., J. A., 2008) .

4.5 DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL COLEGIO MICRO EMPRESARIAL JOSÉ PARDO LÓPEZ BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015. JUAN CAMILO TORRES CRUZ. MARTHA NELLY MOSQUERA GUZMÁN. UNICATÓLICA. 2016

Resumen: el objetivo de este proyecto es diseñar un modelo de gestión de calidad para el cual expone una metodología que logre el cumplimiento de los objetivos propuestos (Torres y Mosquera, 2016).

El manual propone una metodología por procesos, el cual comprende la gestión directiva, académica, administrativa financiera y comunidad. Además, está estructurado en cuatro fases: Fase 1: compromiso de la dirección, esta comprende el proceso de socialización y compromiso por parte de toda la organización; Fase 2: proceso de autoevaluación, compren Fase 3: plan de mejoramiento; mediante el análisis de la autoevaluación se pretende formular un plan de mejoramiento; Fase 4: seguimiento y control, este comprende el seguimiento de plan de mejoramiento y el cumplimiento de todas las actividades programas para lograr el mejoramiento continuo. (Torres y Mosquera, 2016, pg.63).

4.6 DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 27001:2013 PARA LA EMPRESA LA CASA DEL INGENIERO LCI. CRISTIAN YOHAN CÁRDENAS HERRERA DAYRON YEMMERY EFRÉN HIGUERA SOTO. ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO. 2016

Resumen: el objetivo principal de este trabajo de grado es diseñar un sistema de gestión basado en las normas ISO, para lo cual proceden a identificar la relación entre las normas ISO 9001:2015 y NTC ISO 27001:2013, realizan el diagnóstico de la situación actual de la empresa, identifican el estado del cumplimiento de los requisitos, evalúan el contexto de la organización, los requisitos necesarios, el alcance del sistema del sistema integrado de gestión, diseñan la política y objetivos del sistema integrado de gestión, determinan los procesos necesarios y por ultimo determinan los riesgos según las normas (Cárdenas y Higuera, 2016).

4.7 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA RASCHELTEX INTERNACIONAL S.A., BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015. GREYSI SÁNCHEZ REYES. UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA. 2016

Resumen: los objetivos de este proyecto es estandarizar los procesos operativos de la compañía, planificar todas las actividades y tareas a realizar, generar una

ventaja competitiva, tener un mejor ambiente organizacional y lograr satisfacer las necesidades de los clientes, lo anterior lo desarrollan en 3 fases diagnóstico inicial de la compañía según la norma, estructuración del SGC y por ultimo documentación del sistema de gestión de calidad (Sánchez, 2016).

4.8 ELABORACIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PERCONTEX S.A.S. ERIKA NATHALIA GÓMEZ VALENCIA. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA. 2016

Resumen: en este proyecto se busca el logro de varios objetivos, realizar una evaluación actual de la empresa según la norma ISO 9001:2015, desarrollar el direccionamiento estratégico de la organización y elaborar los documentos necesarios con el fin de lograr la documentación y guía de implementación del SGC. Lo anterior lo desarrollan definiendo tiempos de las actividades, realizando un diagnóstico de la compañía, recolectando información y elaborando el manual de funciones (Gómez, 2016).

4.9 DISEÑO Y PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA COMUNITARIA DE EL CARMEN Y GUAMALITO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA “EMCAGUA A.P.C.” BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015. ELISABETH RAVELO JAIME. ANGYE ALEXANDRA BOHÓRQUEZ CASTILLO UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER. 2016

Resumen: el objetivo principal de esta investigación es diseñar y planificar el SGC de la Empresa Comunitaria de El Carmen y Guamalito Administración Pública Cooperativa “EMCAGUA A.P.C” según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, elaborando un diagnóstico inicial, concientizar al personal de la organización al SGC, capacitación a los colaboradores de la compañía en las diferentes fases, realizar el diseño de la documentación exigida, obtener la eficacia de la operación y control del sistema, proponer el manual de calidad y definir los

indicadores de gestión que proporcionen la medición de los objetivos de calidad planteados para la organización (Bohórquez, 2016).

4.10 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA CERTIFICABLE ISO 9001:2015 CON APLICACIÓN A LA EMPRESA BRITEL S.A. ANÍBAL ESTEBAN BÁEZ GONZÁLEZ. UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR. 2016

Resumen: este proyecto de grado tiene como objetivo principal el desarrollo de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 esto con el fin de tener una ventaja competitiva y agregar valor a los procesos de la empresa y obtener un mayor desarrollo organizacional (Báez, 2016).

5 MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONTEXTUAL

5.1.1 Reseña histórica. Tecnotaxia es el resultado de casi 6 años una empresa soñada por sus fundadores 2 jóvenes independientes que durante un buen tiempo pensaban en la creación de una empresa con la cual pudieran brindar productos y servicios diferenciadores que se ajustaran a la necesidad actual del mercado.

En 22 de noviembre del 2010 se inscribió en la cámara de comercio de Tuluá Tecnotaxia dando al nacimiento de un sueño y a una nueva empresa con proyección nacional cuyo objetivo comercial son los servicios de marketing digital.

En ese mismo año ya se contaba con 2 clientes y en el año 2012 se realizó la primera contratación de una persona con contrato indefinido y se inició con el diseño de páginas web.

Ya en el año 2015 se inicia el proyecto de certificación bajo la norma ISO 9001:2008.

En abril 22 del 2016 se recibe la certificación bajo la norma ISO 9001:2008.

En la actualidad Tecnotaxia cuenta con 6 empleados con contrato a término indefinido, alrededor de 30 clientes y con un amplio portafolio de servicios de Branding, estrategias de mercado, páginas web, marketing orgánico, marketing pago marketing sementado entre otros.

5.1.2 Misión. Tú aliado en internet para la creación de oportunidades que generen valor a tu marca.

5.1.3 Visión. Ser reconocidos en Colombia por la integralidad efectiva de servicios en internet para la generación de valor a los clientes.

5.1.4 Valores corporativos. Los valores esenciales de Tecnotaxia son:

Ética: en Tecnotaxia se considera la información de los clientes como uno de sus principales activos, por ello la práctica y normativa se basa en el buen uso de la información para las actividades que generan valor en el mercado.

Responsabilidad: el equipo de trabajo asume el compromiso de ejecución de las actividades requeridas en el diseño de nuestros productos y servicios, así mismo las acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos para la satisfacción de los clientes.

Honestidad: en Tecnotaxia la honestidad puede entenderse como el simple hecho a la verdad con sus clientes y sus productos.

Confidencialidad: la confidencialidad ha sido definida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en la norma ISO/IEC 27002 como "*garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso*" (Chaparro, 2015, p. 233).

5.1.5 Política de calidad. Asegurar la creación de valor con servicios digitales, de forma oportuna y adecuada según los requerimientos de nuestros clientes, con personal competente y comprometido, amplia cobertura e infraestructura pertinente, en el marco de un mejoramiento continuo de nuestros procesos.

5.1.6 Objetivos de calidad. Propender por la conformidad en la calidad de nuestros servicios, con procesos misionales adecuados, valiéndose de talento humano y tecnología pertinente de acuerdo a las necesidades del mercado.

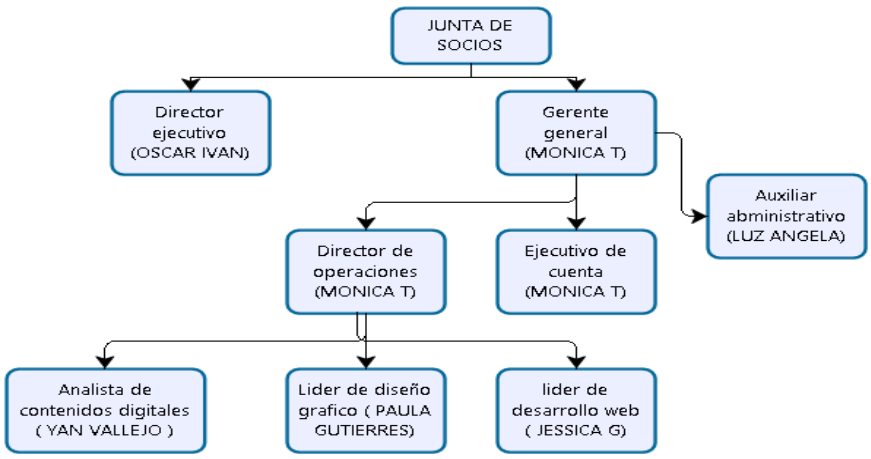
Mejorar la competencia del talento humano para la óptima asistencia al cliente.

Ampliar y consolidar la cobertura asegurando una infraestructura adecuada para la prestación del servicio.

Generar acciones de mejora continua en los procesos de acuerdo a la satisfacción del cliente como resultado de una completa administración de la relación comercia

5.1.7 Organigrama

Figura 1. Organigrama



Fuente: (Tecnotaxia Ltda., 2017).

5.2 MARCO TEÓRICO

Con la globalización y el auge del crecimiento económico, científico e informático que se ha venido presentando con las nuevas tecnologías, se ha establecido nuevos sistemas estandarizados en el mejoramiento de la calidad y la administración de negocios, logrando de esta manera optimización en los recursos internos y externos que influyen en todos los aspectos de la operación, brindándole a los líderes de proceso una satisfacción mayor, y a los clientes un nivel alto de atención y optimización del servicio.

Actualmente la calidad es un elemento que proporciona competitividad y eficacia a las compañías para su adecuada inclusión en el mundo de los negocios. Las empresas públicas y privadas que quieren, obtener el éxito económico, ya sea con servicios y productos, desarrollan sus estrategias y acciones para tener la calidad en sus procesos.

La calidad va ligada de la productividad y su apropiada concordancia permite que los productos y servicios sean atractivos para la sociedad según su diseño, precio, funcionamiento, especificaciones y tecnología utilizada.

La calidad es garante de perfección en la elaboración de actividades productivas, avalando que todo bien o servicio realizado en la operación bajo los requerimientos y estándares establecidos que serán de la mejor calidad, en el tiempo establecido y con la seguridad de que no se presentara ninguna inconformidad.

En las empresas la práctica de la calidad lleva a la producción uniforme y a una realización sistemática que fomenta la mejora industrial y la innovación tecnológica, lo que arroja un resultado de excelente desempeño en las actividades productivas.

5.2.1 La importancia de la gestión de calidad en las organizaciones.

El Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. (Normas) 9000.

La gestión de la calidad dentro del mundo de las organizaciones es una herramienta esencial para el desarrollo económico, de las empresas que lo implementan, ya sean privadas o gubernamentales.

El objetivo primordial de la gestión de la calidad es llevar acabo procesos planificados disminuyendo en gran proporción la improvisación de los mismos, saber cómo actuar en las situaciones del normal funcionamiento o en condiciones de desviación de los requisitos establecidos.

La gestión de la calidad ofrece la oportunidad de planificar procesos y establecer mecanismos para el seguimiento y mejora de estos. Buscando día a día el mejoramiento continuo en los productos y servicios ofrecidos recurriendo a la implementación de la estandarización de la norma y a su total cumplimiento lo que conlleva a un correcto funcionamiento de la organización.

5.2.2 Ventajas de tener un sistema de gestión de calidad.

Tener un sistema de gestión de calidad implementado en la organización trae ventajas como:

- Mejorar la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Reducción de productos y/o servicios con defectos.
- Reducción de costos asociados a los procesos, productos y/o servicios.
- Mejorar la imagen externa de la organización.
- Aumento de presencia en el mercado.
- Ventaja competitiva

La implementación de la normatividad de calidad en las organizaciones es un síntoma de crecimiento, estandarización y comercio nacional e internacional. Teniendo en cuenta los resultados arrojados por países como: China, Corea, Japón, Estados unidos y países europeos, destacando la optimización de los recursos, el cuidado del medio ambiente aumentando con ello los ingresos, proporcionándole a la comunidad un bienestar y seguridad en la elaboración y consumo de los productos.

5.2.3 Evolución de la calidad. La calidad en el trascurrir del tiempo ha evolucionado ofreciéndole a todas las organizaciones una ventaja competitiva, en toda aquella que se encuentre implementada. A continuación, se verá cómo ha evolucionado:

La supervisión surge a principios de 1900, el supervisor asumía la responsabilidad por la calidad del trabajo, los primeros supervisores de calidad surgen a tiempo completo durante la Primera Guerra Mundial debido a que los sistemas de fabricación se hicieron más complicados y se exigió la optimización de los recursos. Llevando a cabo la creación de las áreas de inspección separadas de las de producción.

En los años 1930 -1943 como consecuencia de la segunda guerra mundial se vio la necesidad de la producción en masa la cual llevo al control estadístico y a la introducción de la inspección por muestreo.

En los años 1950-1979, los problemas de los productos defectuosos que se encontraban en las diferentes fases de la ejecución del mismo, llevaron a que se pasara de la inspección al control total de los procesos, teniendo en cuenta todos los requisitos y expectativas de los clientes, buscando rendimientos más altos en la operación.

En la década de los 80 la calidad era vista como una oportunidad competitiva, el énfasis principal es el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, para crear una empresa que las satisfaga.

En los años 1990, se pierde la diferencia existente entre producto y servicio. Evoluciona al valor total para el cliente esta etapa se conoce como servicio de calidad total.

En la actualidad las organizaciones tienen el sistema de calidad vinculado al plan estratégico y con él desean dar respuesta a las oportunidades que se puedan generar en la producción y los servicios, brindándole un poder para introducirse en el mundo de las transacciones económicas y la prestación de servicios.

En Colombia los empresarios han demostrado un importante interés por conocer y por practicar nuevos estilos gerenciales.

Se destaca el caso del Instituto de Estudios de Control Total de Calidad promovido por el Banco de Occidente, el cual invitó a las empresas Manuelita, Icollantas, Rica Rondo y Carvajal a buscar asesoría de la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros) para entrar a fondo en el campo de la Calidad Total. Otras empresas líderes en procesos de Calidad Total son la Organización Corona, Trans ejes, el Hotel Bogotá Royal y la Corporación Financiera Suramericana. (Molano, 1994, párr. 1).

Basados en creciente interés que manifiestan los empresarios colombianos por establecerse bajo la normatividad ISO teniendo en cuenta la ventajas competitivas que le otorga y el crecimiento que a lo largo de los años la calidad ha tenido logrando excelentes aportes en la mejora de los procesos, productos, servicios, ofrecidos por las compañías dando como resultado una mayor competitividad y una gestión de calidad conocida como Calidad Total obteniendo optimización de todos los recursos de la operación y con ello grandes beneficios económicos.

5.2.4 Autores con visión de calidad.

- Joseph Juran. Juran considera que la calidad está representada por dos conceptos relevantes, los cuales son: la calidad orientada a los ingresos la cual consiste en satisfacer la necesidad del consumidor y la otra forma de calidad está orientada a los costos y a la ausencia de fallas y deficiencias en la cadena de suministro de la empresa, ya que estos sirven para planificar y establecer estrategias empresariales para aumentar los beneficios. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso (Padilla, 2002).

Existen tres procesos que Juran relaciona entre si llamados trilogía de juran, los cuales son:

- Planeación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejoramiento de la calidad.

Los procesos se relacionan entre sí. Todo comienza con la planificación de la calidad en los cuales están comprendidos por perdidas en ventas, costos de la mala calidad y amenazas a la sociedad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, creando conciencia de la oportunidad de mejorar que otorga los procesos del sistema de gestión de calidad. En el control de calidad establece los parámetros por los cuales se debe regir el sistema de gestión teniendo en cuenta todas las variables que tiene este proceso y el mejoramiento de la calidad establece como razón fundamental mejorar proyecto por proyecto estableciendo ensayos de prueba y error permitiendo experimentar obtenido diferentes resultados (Padilla, 2002).

- Kaoru Ishikawa. Japonés un verdadero experto en el control de la calidad, cuyo aporte fue la implementación de sistemas de calidad adecuados al valor del

proceso de la empresa, teniendo en cuenta todos los aspectos de la operación gerencial y evolutivo. Se le considera el padre del análisis de las causas de los problemas en procesos industriales. Brindado grandes aportes al análisis como los son los siguientes métodos:

- Creación del diagrama causa-efecto, o espina de Ishikawa.
- Demostró la importancia de las herramientas de calidad.
- Círculos de calidad.
- Enfoque del mejoramiento continuo de los procesos.

Definiendo de manera sencilla pero concreta que la calidad en una empresa es desarrollar, diseñar, y mantener un producto de calidad, económico, útil y siempre brindándole grandes beneficios al consumidor.

➢ William E. Deming. Desarrollador del concepto de calidad total (TQM) busco reactivar la economía en 1950 después de la segunda guerra mundial, Deming llega a Japón a instruir sobre la importancia de la calidad, convirtiéndose en asesor y conferencista tanto en Japón como en USA estableciendo los puntos relevantes para desarrollar la calidad total, los cuales son:

Catorce Puntos de Deming

- *Hacer constante el propósito de mejorar la calidad.*
- *Adoptar la nueva filosofía.*
- *Terminar con la dependencia de la inspección masiva*
- *Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad*
- *Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente.*
- *Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo*
- *Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos.*
- *Expulsar de la organización el miedo*

- *Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea.*
- *Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos.*
- *Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.*
- *Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo.*
- *Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento.*
- *Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores*. (Padilla, 2002, p. 22)

Actualmente Deming es reconocido mundialmente por sus principios de calidad que bajan los costos y aumentan ahorros a las compañías, ahorros que se transforman en beneficios para los clientes. Bajo las diferentes estrategias de mejoramiento que ha desarrollado Deming para beneficio de los clientes y de las organizaciones ha desarrollado siete pecados mortales descritos de la siguiente manera:

- Carencia de constancia en los propósitos.
- Enfatizar ganancias a corto plazo y dividendos inmediatos.
- Evaluación de rendimiento, calificación de mérito o revisión anual.
- Movilidad de la administración principal.
- Manejar una compañía basado solamente en las figuras visibles.
- Costos médicos excesivos.
- Costos de garantía excesiva (Padilla, 2002).

Deming asegura a las organizaciones que si cumplen a cabalidad con sus recomendaciones su operación se optima, sus beneficios números y por ende los mismos se verán reflejados en el consumidor.

Las normas ISO son (una organización internacional para la estandarización de la calidad), están conformadas por una red de organismos nacionales e internacionales de normalización, a la que pertenecen 163 países, divididos entre

miembros titulares, correspondientes y suscriptores, fundada en 1947, desde entonces ha publicado más de 19.500 normas internacionales.

Entre ellas se encuentran la familia de normas ISO 9000 que "*se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de 29 sistemas de gestión de la calidad eficaces*" (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC], 2005, p. 8).

La familia de las normas ISO 9000 está compuesta por los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica su terminología.

Dentro de las normas que conforman la familia ISO 9000 están:

- ISO 9000:2005 - contiene los conceptos y el lenguaje básicos
- ISO 9001:2008- establece los requisitos de un SGC.
- ISO 9004:2009 - se centra en la eficiencia y eficacia del SGC.
- ISO 19011:2011 - establece y orienta sobre las auditorías internas y externas de los SGC.
- ISO 9001:2015 nueva versión de la norma.

De las ISO, la norma ISO 9001:2008 es la única que puede ser certificada y utilizada por cualquier organización, independientemente de su tamaño y su actividad económica, en la actualidad ya se encuentra la nueva versión de la norma, ISO 9001:2015 la cual nos brinda un enfoque basado en riesgos y toma diferentes ítems de la compañía en cuenta para el mejoramiento continuo de la operación y su eficiente funcionamiento.

5.2.5 Sistema de calidad ISO 9001:2015. La nueva versión de la norma ISO 9001 2015 trae cambios muy importantes, aunque el más destacado, es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos.

Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC.

“La norma ISO 9001 versión 2015 ya puede ser implantada en una organización, aunque existe un periodo de transición de 3 años para las empresas que ya cuentan con el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008” (Nueva ISO 9001:2015, s.f., párr. 1).

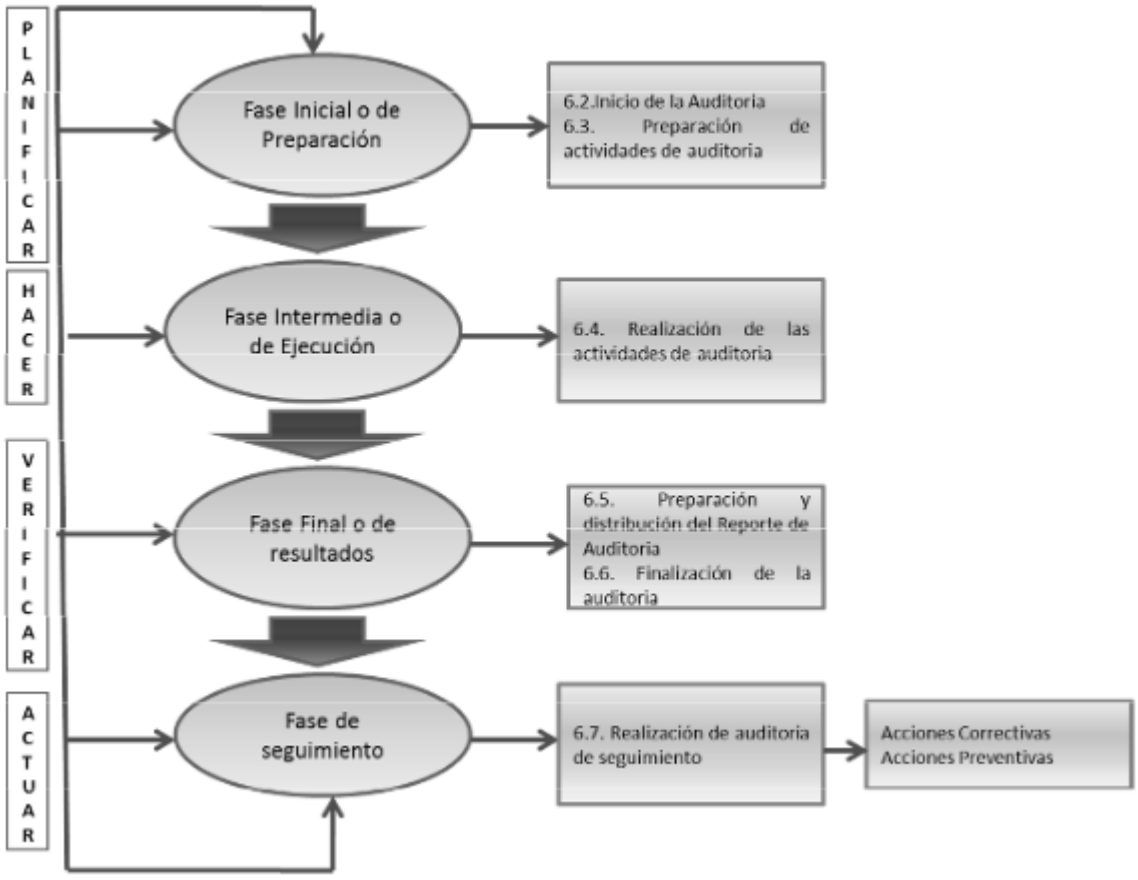
En esta versión, no se afecta las exigencias de la norma anterior, se puede determinar que la estructura está alineada con las directrices y con la secuencia de los temas; en esta nueva estructura, pretende ayudar a las organizaciones a integrar toda la operación y sus sistemas de gestión logrando alcanzar un sistema de gestión coherente y consecuente con las necesidades de la organización.

Las nuevas cláusulas del sistema de gestión de calidad que se establecen en esta versión son un complemento de los requisitos ya exigidos en la versión ISO 9001:2008. Esta norma específica como requisito primordial el pensamiento basado en riesgos, para apoyar y mejorar el entendimiento y aplicación de este enfoque en que incorpora el ciclo P.H.V.A.

Planear, hacer, verificar y actuar (PHVA) garantizara a las organizaciones la gestión adecuada de los procesos y la determinación de las oportunidades de mejora, que en estas puedan llegar a efectuarse. El enfoque en riesgos da una mejor visión a las compañías al momento de planificar sus actividades e interacciones organizacionales. Da la posibilidad a la organización de diagnosticar los factores que pueden causar una no conformidad en sus procesos y operaciones. Teniendo en cuenta los beneficios que este enfoque le brinda al sistema de gestión de calidad y a los resultados planificados, dado que se adoptan controles y disminuye los efectos negativos provechando al máximo las oportunidades que puedan surgir de mejoramiento e implementación de nuevas de nuevas estrategias.

En la estructura no está claramente resaltada en la descripción del ciclo PHVA. Mediante la siguiente imagen se resaltarán todos sus elementos.

Figura 2. CICLO PHVA



Fuente: (Yanez & Yanez, 2012, p. 83.

En la etapa “Plan” (Planificar) se ubica el elemento (6) Planificación de la macro estructura, que está orientado a establecer las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado.

La etapa “Do” (Hacer) consiste en ejecutar lo planificado en el paso anterior y contempla organizar, dirigir, asignar recursos y supervisar la ejecución para acceder al nuevo plan, por lo que pueden ubicarse aquí los elementos (7) Soporte y (8) Operación de la macro estructura.

En la etapa “Check” (Verificar) se ubica el elemento (9) Evaluación del desempeño, el cual tiene por objeto recopilar datos de control y analizarlos,

comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y en su caso, evaluar si se ha producido la mejora.

La fase “Act” (Actuar) toma en consideración las conclusiones del paso anterior para definir un curso de acción, ofrecer una retro-alimentación y/o mejora en la Planificación. Aquí se puede ubicar el elemento (10) Mejora.

El elemento (5) Liderazgo debería estar presente durante todo el proceso, al igual que el (4) Contexto de la organización.

En este último elemento resulta importante destacar el concepto de “Permeabilidad” o flujo de la empresa, representado en el gráfico mediante una línea punteada” (certificación, 2014).

5.2.6 Enfoque basado en riesgos. En esta nueva versión se enfatiza en el enfoque basado en riesgos y se incluyen nuevas clausulas como el enfoque a procesos, liderazgo y planificación. Se tienen en consideración las amenazas, las incertidumbres y los riesgos de las funciones y acciones de las compañías sin distinción de tamaño y el sector económico de la empresa.

La gestión de riesgos constituye unos principios que deben ser cumplidos para poder que las empresas realicen una gestión eficiente de los riesgos, de forma tal que se puedan desarrollar, establecer, aplicar e integrarse con el resto de los lineamientos del SGC que pueden estar disponibles en la organización.

La gestión del riesgo es un conjunto de técnicas y herramientas de apoyo que ayudan a la toma de decisiones, considerando los posibles sucesos y las consecuencias sobre los objetivos establecidos teniendo como objeto la prevención y revisión de los mismos. Realizar un análisis, conocer los riesgos dentro de una empresa y ejecutar las acciones para evitarlas, trae como beneficio una buena producción y satisfacción de los clientes.

Al actualizar la norma las organizaciones incluyen procedimientos para la evaluación, administración, eliminación y disminución de los riesgos. El paso adecuado para Identificar los riesgos es; seleccionar el proceso adecuado, reconocerlos y enumerar los riesgos. Cada riesgo se describe teniendo en cuenta lo que podría suceder y las consecuencias internas y externas de la empresa y lo que ha dado lugar a que estos sucedan, así como los procesos actuales que los pueden prevenir, solucionar o disminuir.

5.3 MARCO CONCEPTUAL

Marketing: "*el **marketing** es un sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales, se identifican las necesidades o deseos de los consumidores o clientes para luego satisfacerlos de la mejor manera posible al promover el intercambio de productos y/o servicios de valor con ellos, a cambio de una utilidad o beneficio para la empresa u organización"*. (Thompson, 2006, párr. 1).

Marketing Digital o marketing online: *"consiste en todas las estrategias de mercado que realizamos en la web para que un usuario de nuestro sitio concrete su visita tomando una opción que nosotros hemos planeado de antemano. Va mucho más allá de las formas tradicionales de ventas y de mercado que conocemos e integra estrategias y técnicas muy diversas y pensadas exclusivamente para el mundo digital. Parte de conocimientos variados sobre comunicación, mercadeo, publicidad, relaciones públicas, computación y lenguaje.* (Seleman, 2017, p. 45).

Marketing orgánico: concepto relativamente nuevo, desconocido incluso inventado, pero sin duda es el paraguas que cubre lo que viene a ser las estrategias y perfiles de marketing online que están floreciendo paralelamente al crecimiento exponencial de internet. (Seo y Posicionamiento, 2012, párr. 1).

Branding: “el Branding o la creación de una marca es un proceso interrogativo, que busca construir marcas poderosas; es decir marcas ampliamente conocidas, asociadas a elementos positivos, deseadas y compradas por una base amplia de consumidores”. (Hoyos, 2016, p. 1).

Estrategias de mercado: las estrategias de mercado se utilizan para obtener ventaja sobre los competidores evaluando todos los aspectos relevantes del campo de acción en el cual se lleva a cabo los procesos de venta teniendo en cuenta muestras demográficas, competidores y recursos disponibles para aumentar la competitividad “Por estrategias de mercado se entiende a la manera de promover la venta de uno varios productos por cualquier medio posible, y ponerlos en disposición de los consumidores, así como también, atraer clientes nuevos”. (Cordova et al., 2015, p. 343).

Normas ISO: se han elaborado apoyar y mejorar las organizaciones en sus procesos y servicios, garantizándole al cliente la estandarización de la calidad en la consecución del producto y servicio que está adquiriendo. Queremos resaltar de la familia de las normas ISO la ISO9001 “*especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente”.* (ICONTEC, 2005, p. I).

Calidad: “es el recurso con el cual cuentan las empresas para garantizarle a sus consumidores y usuarios un producto en óptimas condiciones *“*grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ICONTEC, 2005, p. 9).

Gestión: “son las acciones, que permiten desarrollar la (s) actividad (es) de una forma coordinada y con la (s) cual (es) se puedan dirigir y controlar una empresa “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”. (ICONTEC, 2005, p. 11).

SGC: (Sistema de gestión de la calidad): son todas las actividades que establece una organización para medir, controlar y planear el mejoramiento de cada uno de sus procesos *"*actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad*".* (ICONTEC, 2005, p. 11).

Acción correctiva: son las acciones tomadas en el sistema de gestión de calidad para eliminar una causa o tomar una decisión en cuanto a una acción que está afectando el sistema de gestión de la organización *"*acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable para prevenir esto vuelva a suceder". (ICONTEC, 2005, p. 17).

Auditoría: evaluación que se le realiza al sistema de gestión de calidad de la empresa para establecer su operatividad, eficiencia en su funcionamiento buscando establecer la diferentes formas para mejorar continuamente y se divide en dos auditoria interna *Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para revisión por la dirección, y otros fines internos, y puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización.* (ICONTEC, 2005, p. 20) y las auditorías externas *Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan la certificación/registro de conformidad con las Normas ISO 9001 o ISO 14001.* (ICONTEC, 2005, p. 20).

Característica: es el rasgo que hace la diferencia entre las organizaciones.

Cliente: es la persona natural o jurídica que recibe a cambio de un pago productos y/o servicios.

Conformidad: es el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Control de la calidad: es el seguimiento que se realiza a la gestión de la calidad para cumplir con los requerimientos que esta exige.

Documento: son los registros o soportes de la información que se recopila ya sea de hechos, normas, “los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas”. (ICONTEC, 2005, p. 19).

Infraestructura: Instalaciones donde la organización desempeña todas las funciones a cabalidad brindándole la comodidad y la tranquilidad a sus operarios que pueden desempeñar su labor con total tranquilidad y seguridad.

Manual de la calidad: “*documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico”*. (ICONTEC, 2005, p. 19).

Mejora continua: *El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva*. (ICONTEC, 2005, p. 12).

Organización: “conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones” (ICONTEC, 2005, p. 12).

Parte interesada: “persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización” (ICONTEC, 2005, p. 12).

Política de calidad: “intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección” (ICONTEC, 2005, p. 12).

Procedimiento: se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento el cual es la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso". (ICONTEC, 2005, p. 15).

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (ICONTEC, 2005, p. 14).

Producto: resultado de un determinado proceso.

Servicio: es la satisfacción de las necesidades de los clientes ya sean internos o externos de la organización.

5.4 MARCO LEGAL

La empresa TECNOTAXIA LTDA. fue creada bajo el marco jurídico de sociedad limitada su respectiva personería jurídica, junta general de socios, gerente y sub gerente. Registrada en su momento en la cámara de comercio de Tuluá - Valle del cauca, y en la cual su actividad principal es el marketing digital.

Ley 527 de1999 de comercio electrónico.

Se reglamenta el acceso a los mensajes datos, comercio electrónico, incluyendo las firmas digitales, protegiendo de esta manera la integridad y buen nombre de las empresas y personas naturales involucradas en el proceso comercial.

Ley 1273 del 2009 protección de la información.

Reglamenta el uso de la información y protección de datos buscando preservar integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, buscando brindarle tanto a las empresas como a los clientes la seguridad en sus datos y la total conformidad en el uso de los mismos.

Norma NTC ISO 9001:2015

Es una norma estandarizada que utilizan las organizaciones para establecer su operación y procesos en los diferentes eslabones de la organización, comprometiéndola de esta manera con la mejora continua, la optimización y eficacia en los procesos ya avalados tanto por organismos internacionales como gubernamentales que le brindan a los clientes la veracidad de que los productos cuenta con los estándares más altos de calidad.

6 METODOLOGÍA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

Para realizar este proyecto se utilizó la investigación cualitativa ya que esta brinda una descripción completa y detallada de los aspectos más importantes de esta investigación utilizando herramientas como entrevistas informales, auditorías, revisiones documentales, reuniones, etc. Da los instrumentos y muestra una situación o problema específico. Y así poder lograr la "Documentación para la transición del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 a un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015".

6.2 MÉTODO

Para llevar a cabo esta investigación se utilizaron diferentes métodos:

6.2.1 Método descriptivo. Este método permite dar un diagnóstico y revisión preliminar de la compañía, haciendo uso del mismo, podemos describir las características esenciales, de los procesos y la información que se necesaria para la elaboración de la documentación requerida en la actualización a la norma ISO 9001:2015.

6.2.2 Método analítico. Este método permitió separar todos los elementos que constituyen la investigación, la relación entre ellos y así poder conocer todos los componentes de estudio, explicar, comprender y establecer nuevas teorías.

6.2.3 Fases de la investigación. Este proyecto tiene las siguientes fases:

Fase 1: Análisis del sistema de gestión de calidad.

- ✓ Consultar y estudiar la nueva norma ISO-9001:2015.
- ✓ Elaborar matriz comparativa ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.

- ✓ Identificar los cambios entre la norma ISO 9001:2008 e ISO-9001:2015.

Fase 2: Diagnostico de la empresa.

- ✓ Análisis y evaluación del sistema de gestión de calidad bajo el criterio requiere o no requiere actualización.

Fase 3: Realizar los documentos necesarios para la actualización de la norma ISO-9001:2015.

- ✓ Recomendar a la compañía el plan de acción que debe seguir para llevar con éxito la actualización del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO.

6.2.3.1 Técnicas e instrumentos. Se emplean diferentes técnicas, herramientas y estrategias para la recolección de datos, como son cuestionarios, encuestas, entrevistas individuales, grupos de debate con el personal de la compañía, investigación, observación y análisis de los archivos, reuniones con el personal encargado del Sistema de gestión de la calidad.

7 DIFERENCIAS ENTRE LA NORMA ISO 9001:2008 Y LA NORMA ISO 9001:2015

7.1 ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

Las organizaciones tienen como objetivo satisfacer los requerimientos de los clientes, asegurarse de cumplir con los requisitos y servicios que los consumidores solicitan, es por esto que las empresas entienden la importancia de un sistema de gestión de calidad eficiente que les brinde un nivel superior de competitividad.

El cambio de la norma trae consigo nuevos objetivos:

- ✓ Integra todos los sistemas de gestión
- ✓ Ofrece un enfoque integrado de la gestión organizacional
- ✓ Evidencia la complejidad de los entornos en los que actúan las empresas
- ✓ Desarrolla la capacidad de satisfacción de los clientes en las empresas

Un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 ayudará a realizar un seguimiento continuo y a gestionar la calidad ya sea ejecutando una única operación local o un negocio global. Siendo la norma de gestión de calidad más reconocida del mundo, plantea formas y criterios de referencia para lograr un rendimiento y servicio constante.

Las compañías pueden mantener su certificado ISO 9001:2008 hasta el 23 de septiembre del 2018 a partir de ese momento deberán obtener el certificado de la norma ISO 9001:2015 y con el cual obtendrán los siguientes beneficios:

- ✓ Satisfacer de forma segura las necesidades y expectativas de los clientes
- ✓ Obtener un sistema diferenciador en la organización y tener un crecimiento en ventas
- ✓ Aumenta el rendimiento de la empresa (mejora la eficacia y de la eficiencia)
- ✓ Mayor solidez en el mercado competitivo

✓ Aumenta la productividad, minimiza errores y maximiza los beneficios

✓ Procesos internos más eficaces con los cuales se podrá motivar y comprometer al personal.

✓ Gana clientes e incrementar las oportunidades de negocio

La nueva norma realiza cambios estructurales y adopta una estructura de alto nivel la cual se acopla a todos los sistemas de gestión, otorga una estructura común y las organizaciones logren alinear los estándares de sistemas de gestión de las ISO por medio de la unificación de su estructura, textos y vocabulario fundamentales logrando una unificación de las diferentes normas en la misma organización.

Figura 3. Estructura ISO 9001:2015

Fuente: Grupo de investigación.

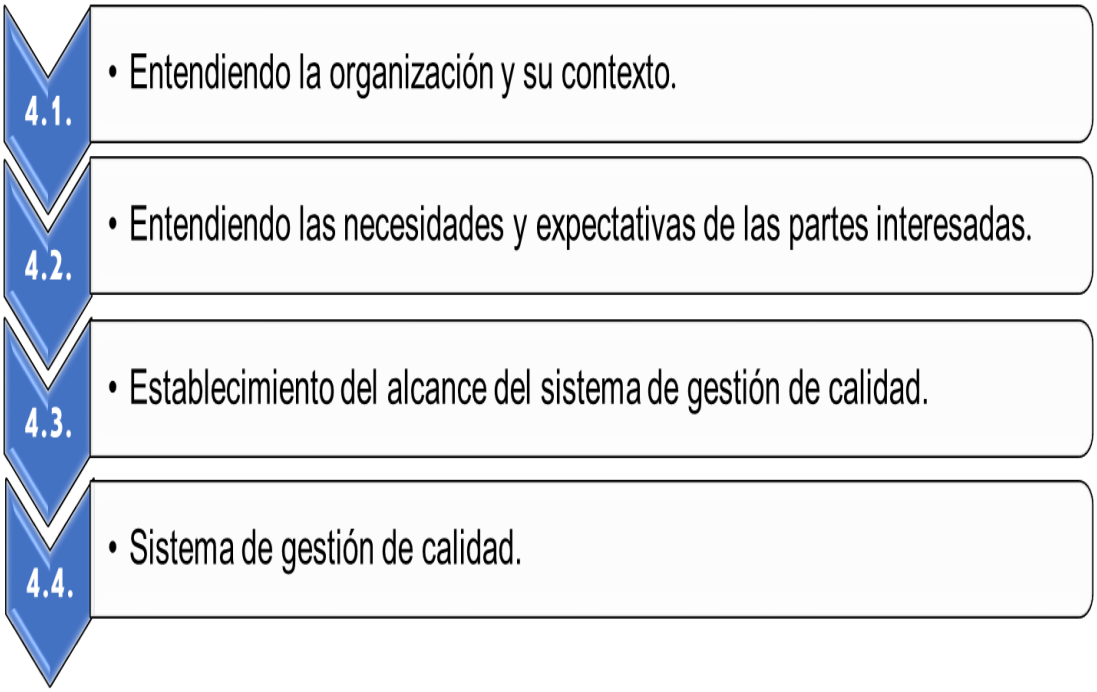
7.2 CAPÍTULOS VERSIÓN ISO 9001:2015

La versión ISO 9001:2015 contiene 10 capítulos de los cuales los 3 primeros son introductorios y los 7 capítulos restantes están orientados a los procesos y a los requisitos que las empresas deben cumplir.

1. Alcance (Objeto y campo de aplicación).
2. Referencias normativas (Normas para consulta).
3. Términos y definiciones.

7.2.1.1 Contexto de la organización.

Figura 4. Contexto de la organización



Fuente: Grupo de investigación.

Entendiendo la organización y su contexto. Las compañías deben **constituir** las cuestiones internas y externas que se requieren para su propósito y

su dirección estratégica y que podrían afectar su capacidad para el logro de resultados dispuestos de su sistema de gestión de calidad.

Las cuestiones a tratar pueden ser factores positivos y negativos en el contexto externo se puede considerar el ámbito legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, económico ya sea local, regional, nacional e internacional.

En el contexto interno se puede tener en cuenta los valores, la cultura, el conocimiento y el desempeño de la compañía.

En el sistema de gestión de calidad se deben tener en cuenta las cuestiones externas e internas de la organización que pueden afectar la dirección estratégica y el propósito de la misma, la norma ISO 9001 contempla por primera vez e introduce la alineación de la planificación estratégica y la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. Y para cumplir con este requisito se puede utilizar diferentes herramientas como:

- 5 fuerzas de Porter.
- Análisis PEST/PESTE/PESTEL.
- Matriz de Perfil Competitivo (MPC).
- Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE).
- Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)
- Benchmarking
- Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

7.2.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La compañía debe suministrar productos y/o servicios que cumplan los requerimientos de los clientes y con los requisitos legales y reglamentarios determinar:

1. Las partes interesadas concernientes al sistema de gestión de calidad.

2. Los requisitos de las partes interesadas**.**

Las compañías deben realizar revisión y seguimiento a la información de las partes interesadas y a sus requisitos los cuales se convierten en un elemento primordial para proporcionar productos y/o servicios de calidad.

La revisión de los requisitos de las partes interesadas debe ser periódica ya que estas van cambiando con el tiempo.

A continuación, un ejemplo de algunas de las partes interesadas de una empresa:

- Clientes
- Accionistas
- Proveedores
- Personal
- Competidores
- Sociedad

7.2.1.3 Establecimiento del alcance del sistema de gestión de la calidad. La organización debe determinar los límites, aplicabilidad, el alcance y considerar lo siguiente:

1. Cuestiones externas e internas indicadas en el capítulo 4.1

2. Los requerimientos de las partes interesadas indicadas en el apartado 4.2

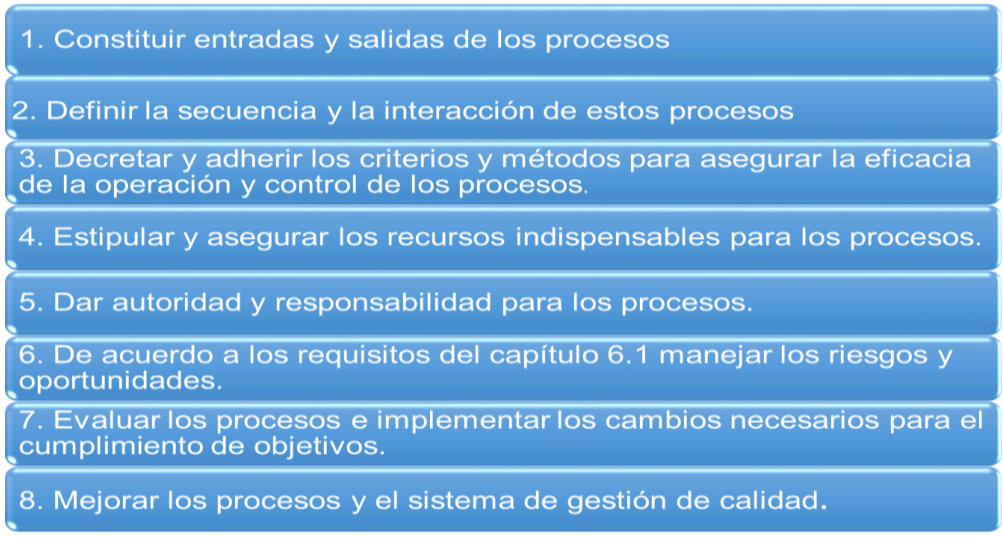
3. Los productos y/o servicios de la organización.

El alcance del sistema de gestión de calidad de la compañía debe estar disponible, con información documentada, establecer los tipos de productos y/o servicios cubiertos y justificar los requisitos de la norma que no son aplicables en la organización para el alcance de su sistema de gestión de calidad.

Los requisitos no aplicables no pueden afectar la capacidad de la compañía y debe asegurar la calidad de los productos y/o servicios y el aumento de la satisfacción de los clientes.

7.2.1.4 Sistema de gestión de la calidad. Las empresas deben constituir, implementar, mantener y mejorar de manera continua el sistema de gestión de calidad incluir procesos e interacciones necesarias de acuerdo a los requisitos de la norma debe considerar:

Figura 5. Sistema de Gestión de la calidad



Fuente: Grupo de investigación.

7.2.2 Capítulo 5. Liderazgo

Figura 6. Liderazgo

Fuente: Grupo de investigación.

7.2.2.1 Liderazgo y compromiso. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de calidad:

7.2.2.2 Generalidades:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Garantizar que se establezca la política y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto, la dirección estratégica de la organización y el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Garantizar que los recursos para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- Informar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y eficiente de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Fomentar la mejora
- Apoyar otros roles concernientes de la dirección, para demostrar el liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

7.2.2.3 Enfoque al cliente. La alta dirección debe evidenciar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente y asegurar:

- Compromiso y cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.

- Observar los riesgos y oportunidades que afecten la calidad de los productos y/o servicios y la capacidad de incrementar la satisfacción del cliente.
- Se conserva el enfoque en el incremento de satisfacción del cliente.

7.2.2.4 Política. Desarrollo de la política de la calidad.

La alta dirección debe conservar, constituir e implementar una política de calidad que:

- Sea adecuada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
- Proporciones un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
- Incluya el compromiso de ejecutar los requisitos que son aplicables

7.2.2.5 Comunicación de la política de la calidad. La política debe:

- Estar disponible y estar documentada.
- Se debe comunicar, comprender y adherir dentro de la organización.
- Estar disponible para las partes interesadas.

7.2.2.6 Roles, responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes queden establecidos, informados, y entendidos en toda la organización.

- Garantizar de que el Sistema de Gestión de la Calidad es acorde con los requisitos de esta Norma Internacional.
- Verificar que los procesos están generando las salidas previstas.
- Anunciar, en particular, a la alta dirección sobre la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).
- Garantizar de que se fomente el enfoque al cliente en toda la organización.

- Cerciorarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantenga cuando se planean e implementan cambios en el mismo.

7.2.3 Capítulo 6. Planificación.

Figura 7. Planificación

Fuente: Grupo de investigación.

7.2.3.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Al realizar la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, la empresa debe examinar los puntos descritos en el apartado 4.1, los requisitos descritos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con el objetivo de:

- Garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr los resultados previstos.
- Aumentar las metas esperadas
- Prever o disminuir efectos no deseados
- Obtener la mejora continua.

La organización debe planificar:

Las acciones para afrontar estos riesgos y oportunidades.

La forma de: Incorporar e implementar las actividades en los procesos del SGC y evaluar la eficacia de estas actividades.

Las acciones realizadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto en la conformidad de los productos y los servicios.

Las alternativas para afrontar los riesgos pueden incluir: evitar o asumir riesgos para buscar oportunidades, suprimir el origen de riesgo, cambiar las posibles consecuencias, distribuir o conservar los riesgos mediante decisiones comunicadas.

Las oportunidades pueden encaminar a nuevas prácticas, nuevos productos, apertura de mercados, nuevos clientes, consecución de alianzas, uso de tecnologías de innovación entre otras alternativas que satisfagan las necesidades de la empresa o el consumidor.

7.2.3.2 Objetivos de calidad y planificación. La organización debe crear objetivos de la calidad para las ocupaciones, cargos y los procesos necesarios para el SGC. Los objetivos de la calidad deben:

Ser acordes con la política de la calidad.

- Ser medibles y aplicables.
- Ser atinados en conformidad con los productos y servicios y para el incremento de la satisfacción del cliente.
- Ser objeto de seguimiento, comunicados y modificados según convenga**.**

Al planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe establecer qué se va hacer, los recursos, responsabilidades y el cómo se evaluará los resultados.

Planificación y control de cambios. Los cambios necesarios en el SGC, en la empresa deben ejecutarse de manera planificada y considerar:

- El porqué de los cambios y sus consecuencias.
- La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Los recursos necesarios
- La designación de responsabilidades y autoridades

7.2.4 Capítulo 7. Soporte.

Figura 8. Soporte

Fuente: Grupo de investigación.

7.2.4.1 Recursos

Generalidades. La empresa debe concertar y otorgar los recursos necesarios para poder establecer, implementar, mantener y obtener la mejora continua del SGC y debe considerar:

- Las disposiciones y restricciones de los recursos internos existentes.
- Qué se requiere de los proveedores externos.

El SGC tiene en cuenta en este capítulo los recursos internos y externos, por lo que se integra el concepto de servicios subcontratados. Por lo cual es vital reconocer a todos los proveedores de la compañía, y con mayor veracidad a los que fabrican productos bajo la marca de la organización.

En la evaluación a proveedores se debe tener en cuenta:

- Acordar todos los términos para el servicio.
- Que comprendan en que se basa la forma de la evaluación.
- Dar a conocer a los proveedores los resultados de la evaluación.
- Tener una política de trabajo clara que brinde confianza.

La organización debe contar con suficiente personal para el buen funcionamiento del SGC y los procesos con el fin de cumplir de manera sistemática con los requisitos legales y los reglamentos del cliente.

Los procesos deben operar de manera eficiente y para esto se requiere identificar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria.

Se requiere definir, proporcionar y mantener un gran ambiente para la operación y el buen funcionamiento de los procesos.

La organización debe medir y demostrar que los productos y servicios cumplen con todos los requisitos, asegurarse de dar todos los recursos necesarios para ratificar que los resultados al realizar la medición y el control son válidos.

La organización debe obtener todos los recursos de conocimiento necesarios para responder a los cambios del negocio y su relación con el cliente.

7.2.4.2 Competencia. La organización debe:

- Establecer las habilidades de los colaboradores que tienen la responsabilidad de la eficiencia sistema de gestión de calidad.
- Se debe garantizar que los colaboradores sean calificados, con formación o experiencia laboral para que la toma de acciones decisiones sea eficiente y se puedan llevar a cabo.
- Se debe tener la información documentada, por si en algún momento es requerida.

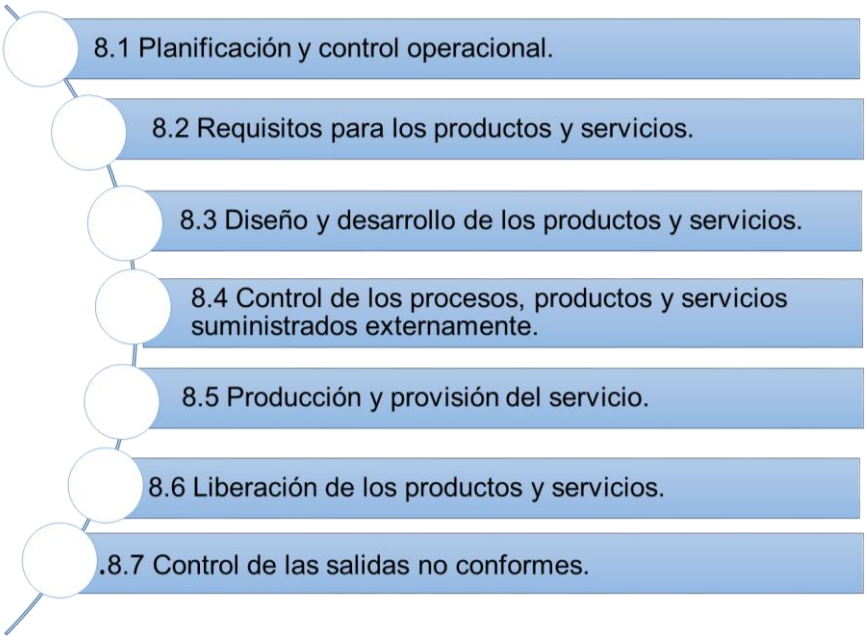
Concienciación: la organización debe verificar que los empleados que llevan el control de la empresa tomen conciencia sobre la política, los objetivos de calidad y los beneficios de mejorar el desempeño, las consecuencias del no cumplimiento de los requisitos del SGC.

Comunicación: la compañía debe comunicar todo lo relacionado sobre el sistema de gestión de calidad y debe tener en cuenta; que, cuando, como y a quienes va dirigida la comunicación.

Información documentada: el SGC debe incluir la información documentada requerida por la norma y la información necesaria de la organización que requiera para obtener la eficiencia del SGC.

7.2.5 Capítulo 8. Operación

Figura 9. Operación



Fuente: Grupo de investigación.

Planificación y control operacional: la organización debe planificar, establecer y controlar los procesos que establece la provisión de servicios y productos.

7.2.5.1 Requisitos para los productos y servicios.

- **Comunicación con el cliente:** se debe incluir toda la información relacionada con los productos y servicios, recibir la retroalimentación de los clientes, quejas y reclamos.
- **Requisitos relacionados con los productos y servicios:** la empresa debe asegurarse de los requisitos legales y la regulación que sea aplicable a los servicios y/o productos que la empresa considere necesarios.
- **Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios:** la organización debe estar segura de poder cumplir con los requerimientos del cliente en cuanto a producto y servicio.

- **Diseño y desarrollo de los productos y servicios:** la organización debe de asegurarse de cumplir con los requerimientos de los productos y servicios que otorgan a los clientes.

- **Control de los procesos, productos y servicios:** la organización debe asegurarse que los productos, procesos y servicios que ofrecen estén conforme a los requerimientos.

- **Tipo y alcance del control:** la organización debe verificar que los procesos que proporciona de forma externa permanecen dentro del control del SGC., definir los controles aplicables a los proveedores.
- **Información para los proveedores**: la organización debe comunicar a los proveedores los requisitos necesarios para los productos y servicios que proporciona, el control y el seguimiento al desempeño de los proveedores, las actividades de revisión que la organización desee realizar en la instalación proveedor externo.

7.2.5.2 Producción y provisión del servicio

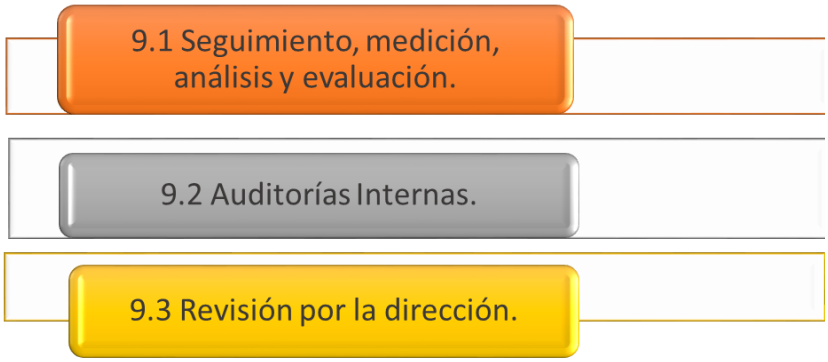
- **Control de la producción y de la provisión del servicio**: las condiciones controladas deben incluir:
- La información de los productos a producir y los servicios.
- Las actividades a realizar.
- Los resultados que se quieren obtener.
- Actividades de seguimiento.
- Criterios para el control de procesos.
- Criterios para la aprobación de productos y servicios.
- Personas competentes.
- Plan de prevención de errores humanos.
- **Identificación y trazabilidad:** la organización debe utilizar los medios adecuados para identificar todas las salidas, y así asegurar la conformidad total de productos y servicios que ofrece.
- **Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos:** La organización debe cuidar los productos que pertenecen a los clientes mientras estén bajo el control de la empresa.
- **Preservación:** La organización debe conservar las salidas durante la etapa de producción y garantizar la conformidad de los productos esto incluye identificar, manipular, control de contaminación, embalaje, almacenamiento, transmisión, transporte y protección.
- **Actividades posteriores a la entrega:** La organización debe cumplir con los requerimientos en la post entrega de los productos y servicios y considerar las consecuencias no deseadas, esencia, utilización, vida útil y requerimientos del cliente.
- **Control de los cambios:** se debe realizar la revisión y control de los cambios que se produzcan en la producción del servicio, mantener la información de los resultados y las acciones que se realicen.

7.2.5.3 Liberación de los productos y servicios. Se deben realizar etapas apropiadas y planificadas para que se cumplan con todos los requerimientos.

7.2.5.4 Control de las salidas no conformes. La organización debe garantizar que las salidas identificadas no conformes con los requerimientos no lleguen al cliente y se debe realizar la corrección, separación, contención, devolución o suspensión del producto.

7.2.6 Capítulo 9. Evaluación del desempeño

Figura 10. Evaluación del desempeño



Fuente: Grupo de investigación.

7.2.6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. La organización debe establecer la necesidad de realizar unos procedimientos de seguimiento, medición, análisis y evaluación. Cuando se deben de realizar y el cuándo se debe analizar.

- **Satisfacción del cliente:** definir los medios y métodos para realizar el seguimiento y la revisión de la satisfacción del cliente.
- **Análisis y evaluación:** se debe estudiar y realizar una valoración de la información que sale de realizar el seguimiento y la medición, los datos tienen que introducir datos estadísticos.

7.2.6.2 Auditorías Internas. Las auditorías internas deben realizarse en unos tiempos intermedios y planificados y se deberá obtener información sobre los requisitos del SGC, ¿están conformes los requerimientos de la organización y los requerimientos de la norma ISO, se mantienen de forma eficaz?

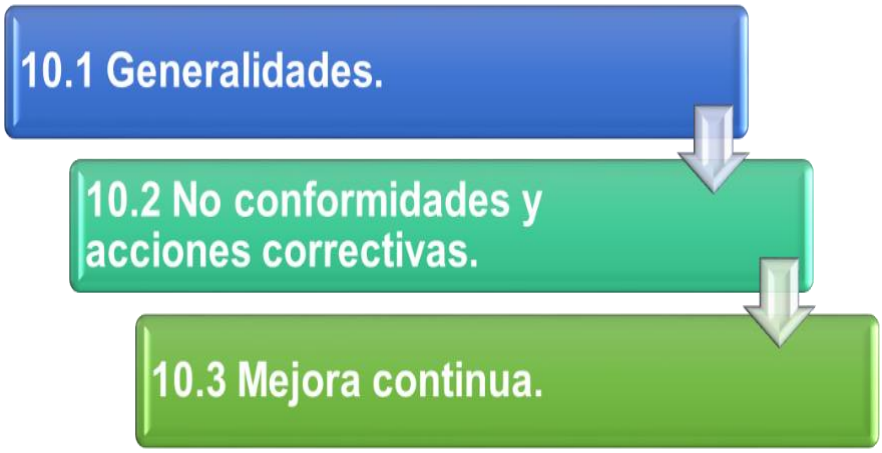
Las organizaciones deben planificar, establecer, implantar y mantener los programas de auditorias, definir los criterios,su alcance, escoger los auditores, realizar informes de la auditoria y acciones corectivas.

7.2.6.3 Revisión por la dirección. La dirección debe revisar el SGC de la organización este idóneo, adecuado, eficiente y alineado con las estrategias de la compañía.

Una vez revisado se tiene que incluir las decisionesy las acciones relacionadas con la oportunidad de mejora, las necesidades del SGC y las necesidades en los recusos.

7.2.7 Capítulo 10. Mejora.

Figura 11. Mejora



Fuente: Grupo de investigación.

7.2.7.1 Generalidades. La organización debe aprovechar las oportunidades de mejora, implementar acciones para cumplir con los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.

7.2.7.2 No conformidades y acciones correctivas. La organización debe realizar acciones ante la no conformidad y tomar decisiones para corregirlas y controlarlas.

Evaluar y analizar las causas de la no conformidad para eliminarlas y que no vuelva a suceder, implementar acciones necesarias y revisar la eficiencia de las acciones correctivas.

7.2.7.3 Mejora continua. La organización debe obtener la mejora continua, las competencias y la eficacia del SGC, estudiar todos los resultados del análisis y evaluación determinar si existen necesidades y oportunidades que se tienen que apreciar como parte de la mejora continua.

7.3 IDENTIFICAR LOS CAMBIOS ENTRE LA NORMA ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

Los cambios en esta nueva versión son representativos en cuanto al enfoque a los conceptos que se utilizan, conocerlos resulta de vital importancia para las organizaciones y así poder conseguir la transición exitosa.

A continuación, se mencionarán los cambios relevantes de la norma ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015, teniendo en cuenta cada capítulo y su descripción.

Cuadro 1. Matriz comparativa de la norma ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

Matriz comparativa de la norma Iso 9001:2008 e Iso 9001:2015.		
Norma Iso 9001:2008	Norma Iso 9001:2015	Descripción del cambio realizado en la nueva versión de la norma.
1. Alcance	**1. Alcance**	Se determina de acuerdo a lo que se quiere lograr al implementar el sgc.
2. Referencias normativas.	**2. Referencias normativas.**	Esta cláusula se incluye para mantener la alineación de las clausulas con las demás normas de gestión Iso.
3. Términos y definiciones	**3. Términos y definiciones**	Terminología establecida en la nueva versión de la norma para hacer referencia a los nuevos enfoques.
N/A	**4. Contexto de la organización.**	N/A
N/A	4.1. Comprender la organización y su contexto	La organización determina el contexto interno y externo que la afecta.
N/A	4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se tiene en cuenta tanto al cliente como a la organización que está realizando el proceso.
4.2.2 Manual de la calidad	4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad	Este documento se relaciona con el manual de cálida. Aunque ya no es obligatorio, lo sigue siendo la necesidad de determinar y documentar el alcance del sistema de gestión de calidad.
4.1 Requisitos generales	4.4sistema de gestión de calidad y sus procesos.	Están relacionados con la determinación de los riesgos y las oportunidades, así como la asignación de responsabilidades y autoridades en el proceso.

Cuadro 1. (Continuación).

Norma Iso 9001:2008	Norma Iso 9001:2015	Descripción del cambio realizado en la nueva versión de la norma.
N/A	**5. LIDERAZGO.**	
5.1 compromiso de la dirección. 5.4.2 planificación del sistema de gestión de la calidad.	5.1.1 liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de calidad	Hace énfasis en promover el conocimiento y el apoyo de las demás personas a la eficacia del SGC el cual debe ser responsabilidad de la alta dirección.
5.2 Enfoque en el cliente	5.1.2 Enfoque en el cliente	La determinación de los riesgos y oportunidades en relación con la conformidad de los productos y servicios, enfocándose así en la satisfacción del cliente.
5. 3 Política de calidad	5.2 Política de calidad.	La política de calidad debe establecer y mantener los objetivos generando un compromiso de toda la organización.
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	5.3 Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades.	La principal diferencia es que la nueva norma no requiere la designación de un representante de la dirección. Sin embargo, en la nueva cláusula se describen más detalladamente las funciones, responsabilidades y autoridades dentro del sgc, lo que implica que se pueden asignar a diferentes personas.
	6. Planificación para el sistema de gestión de calidad.	
N/A	6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades.	Este es un nuevo requisito mediante el que la organización tendrá que determinar los riesgos y oportunidades que la afectan.
5.4.1 Objetivos de calidad	6.2 Objetivos de calidad y la planificación para lograrlos.	La organización debe establecer objetivos de calidad a las funciones pertinentes, niveles y procesos de la cadena de valor.

Cuadro 1. (Continuación).

Norma Iso 9001:2008	Norma Iso 9001:2015	Descripción del cambio realizado en la nueva versión de la norma.
	7. Soporte.	
6.1 Provisión de recursos.	7.1 recursos.	La organización debe de proveer de recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sgc.
N/A	7.1.1 generalidades.	Hace énfasis a las consideraciones, capacidades y limitaciones que tiene la organización tanto interna como externa en cuanto a los proveedores.
6.2.1 Generalidades.	7.1.2 Personas	La organización debe proporcionar el personal necesario para el funcionamiento eficaz del sgc.
6.3 Infraestructura	7.1.3 Infraestructura	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para el funcionamiento de sus procesos, productos y servicios.
6.4 Ambiente de trabajo	7.1.4 Ambiente para el funcionamiento de los procesos.	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para lograr la conformidad en sus productos y servicios.
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	7.1.5 Seguimiento y medición de los recursos.	La organización debe determinar los recursos necesarios para garantizar un control valido y fiable a la medición de los resultados.
N/A	7.1.6 Conocimiento organizacional.	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos o servicios.

Cuadro 1. (Continuación).

Norma Iso 9001:2008	Norma Iso 9001:2015	Descripción del cambio realizado en la nueva versión de la norma.
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.	7.2 Competencia.	La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que hacen el trabajo bajo su control y que afecta el resultado de la calidad del producto y servicio.
	7.3 Toma de conciencia.	Las personas que hacen el trabajo bajo el control de la organización deben tener en cuenta los parámetros establecidos por el SGC.
5.5.3 Comunicación interna.	7.4 Comunicación	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC.
4.2.3 Control de los documentos. 4.2.4 Control de los registros.	7. 5 Información documentada.	Los documentos y registros ahora pertenecen a una misma categoría. Información documentada, los requisitos de ambas versiones son equivalentes.
	7.5.1 Generalidades.	
	7.5.2 Creación y actualización	
	7.5.3 Control de información documentada.	
7. Realización del producto.	8. Operación	
7.1 Planificación de la realización del producto.	8.1 Planificación y control operacional	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos para cumplir con los requisitos de sus productos y servicios para establecer acciones determiandas.
7.2 Procesos relacionados con el cliente.	8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	Se enfoca en la comunicación sobre el tratamiento de la propiedad del cliente.
7.2.3 Comunicación con el cliente.	8.2.1 Comunicación con el cliente	

Cuadro 1. (Continuación).

Norma Iso 9001:2008	Norma Iso 9001:2015	Descripción del cambio realizado en la nueva versión de la norma.
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.	8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y el servicio	Se ejecutara un proceso para determinar los requisitos para productos y servicios que se le ofrecerán a los potenciales clientes.
7.2.2 Revisión de requisitos relacionados con el producto.	8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.	La organización debe asegurar que se resuelvan los requisitos normativos establecidos tanto por el cliente como por la misma.
7.3 Diseño y desarrollo.	8.3 Diseño y/o desarrollo de productos y servicios.	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso para el diseño y/o desarrollo.
N/A	8.3.1 Generalidades.	Establece cuando es necesario implementar un proceso de desarrollo y de diseño.
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	8.3.2 Determinación de las etapas y los controles para el diseño y desarrollo.	aspectos a tener en cuenta en el desarrollo de la operación, y consecución del producto y servicio.
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	La organización debe tener en cuenta los propósitos de diseño, requerimientos del producto incluyendo los requerimientos funcionales del producto y/o servicio.
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo. 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo. 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.	Se lleva a cabo para asegurar que los productos y servicios cumplen con los requisitos establecidos por la organización.

Cuadro 1. (Continuación).

Norma Iso 9001:2008	Norma Iso 9001:2015	Descripción del cambio realizado en la nueva versión de la norma.
7.3.3 Salidas del diseño y desarrollo.	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.	La organización documentara y conservara la información relacionada con los productos y servicios resultantes de la operación.
7.3.7 Controles de los cambios del diseño y desarrollo.	8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo.	La organización debe controlar, identificar el desarrollo de los productos y servicios de tal manera que cumplan con los requerimientos establecidos.
7.4.1 Proceso de compras.	8.4 Control de los productos y servicios obtenidos externamente.	
N/A	8.4.1 General	La organización debe asegurar que los productos, proceso y servicios obtenidos externamente. sean conformes con los requerimientos establecidos.
7.4.2 Verificación de los productos comprados.	8.4.2 Tipo y alcance del control de los suministros obtenidos externamente.	La organización debe implementar actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios obtenidos externamente no afecten la capacidad de la organización para entregar constantemente el producto o el servicio.
7.4.2 Información de las compras.	8.4.3 Información para proveedores externos	Hacer seguimiento y control del desempeño de los proveedores externos.
7.5 Producción y prestación del servicio.	8.5 Producción y prestación del servicio.	Se establecen las condiciones apropiadas para la prestación del servicio cumpliendo con los parámetros establecidos.
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. 7.5.2 validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.	Se deben controlar las condiciones de entregas y post- entrega.

Cuadro 1. (Continuación).

Norma Iso 9001:2008	Norma Iso 9001:2015	Descripción del cambio realizado en la nueva versión de la norma.
7.5.3 Identificación y trazabilidad.	8.5.2 Identificación de la trazabilidad	La organización debe garantizar los requisitos con respecto a la medición y seguimiento del producto y servicio reteniendo la documentación necesaria para garantizar la trazabilidad en la salida de los procesos.
7.5.4 Propiedad del cliente.	8.5.3 Los bienes pertenecientes a los clientes y proveedores externos	La organización debe preservar y cuidar los bienes y propiedades de los clientes y proveedores mientras estén bajo su control.
7.5.5 Preservación del producto.	8.5.4 Preservación.	La organización debe asegurar la preservación de las salidas de los procesos durante la producción y prestación del servicio para preservar los requisitos de la compañía.
N/A	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.	La organización debe considerar las actividades posteriores de post venta y establecer unos parámetros de acompañamiento al cliente.
N/A	8.5.6 Control de cambios	La organización debe revisar y controlar los cambios no planificados esenciales para la producción y prestación del servicio a medida que sea necesaria.
N/A	8.6 Entrega de productos y servicios	La organización debe aplicar las disposiciones planificadas en las diferentes etapas para asegurar el cumplimiento de los requisitos para la entrega final del producto.
8.3 Control del producto no conforme.	8.7 Control de los elementos de salidas del proceso, productos y servicios no conformes.	La organización debe tomar acciones correctivas apropiadas a la no conformidad de los productos y servicios ofrecidos teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la operación.

Cuadro 1. (Continuación).

Norma Iso 9001:2008	Norma Iso 9001:2015	Descripción del cambio realizado en la nueva versión de la norma.
	9. Evaluación del desempeño.	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	9.1 Seguimiento medición, análisis y evaluación.	La organización debe asegurar que se implementen las actividades de seguimiento y medición de acuerdo a los requisitos establecidos documentando los resultados.
8.2.4 seguimiento y medición del producto.	9.1.1 generalidades	Se resalta los requisitos de seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios.
8.2.1 Satisfacción del cliente.	9.1.2 Satisfacción del cliente.	La organización debe hacer seguimiento de la percepción de los clientes a cerca de sus productos y servicios.
8.4 Análisis de datos.	9.1.3 Análisis y evaluación.	La organización debe evaluar y analizar los datos obtenidos del seguimiento y evaluación de otras fuentes.
8.2.2 auditoria interna	9.2 auditoria interna	
N/A	9.2.1 Proporcionar información sobre el sistema de gestión de calidad.	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información al sgc.
N/A	9.2.2 Procesos de auditoria.	La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener un programa de auditoria que incluya la periodicidad, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y presentación de informes.
5.6 revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección	
N/A	9.3.1 Revisión del sistema de gestión de calidad de la organización.	La organización debe ejecutar una revisión periódica del sistema de gestión de calidad a intervalos planificados, para asegurar su continua conveniencia, educación y eficacia del mismo.

Cuadro 1. (Continuación).

Norma Iso 9001:2008	Norma Iso 9001:2015	Descripción del cambio realizado en la nueva versión de la norma.
N/A	9.3.2 Resultados de la revisión por la dirección.	Los resultados de la revisión deben incluir oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio del sistema de gestión de calidad incluyendo necesidades y recursos.
10. mejora	10 mejora	
N/A	10.1 Generalidades.	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente.
8.5.2 acciones correctivas.	10.2 no conformidad y acciones correctivas	
N/A	10.2.1 Reaccionar ante la no conformidad	La organización debe emprender acciones ante las no conformidades tanto en la operación como en los clientes determinando las causas e implementando las acciones necesarias.
N/A	10.2.2 Evidencia de las acciones tomadas sobre las no conformidades.	La organización debe conservar la información recolectada sobre las no conformidades para garantizar la trazabilidad.
8.5.1 mejora continua.	10.3 mejora continua.	La organización debe emprender acciones para mejorar continuamente la conveniencia, educación y eficacia del sistema de gestiona de calidad.

Fuente: Grupo de investigación.

7.4 ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS ENTRE LA NORMA ISO 9001:2008 E ISO 9001:2015|

1. **Definir el contexto de la organización:** es un nuevo concepto que facilita la base para la implementación del nuevo SGC teniendo en cuenta el análisis del entorno, los procesos de planificación y la estratégica teniendo como base la tecnología, la cultura, el mercado, la economía, la sociedad etc. obteniendo de esta manera una un enfoque más eficaz.

2. **Partes interesadas:** en esta nueva versión no se habla de clientes si no de partes interesadas, organizaciones, instituciones, individuos, etc. que sean importantes para el SGC y para la organización, reconocerlas ayuda a las empresas al acoplamiento de su dirección estratégica.

3. **Revisar el alcance de la norma**: este requisito no es nuevo, en la versión 2015 era necesario tener un alcance, pero en esta versión, se deben establecer, teniendo en cuenta el contexto organizacional, los aspectos internos, externos y las partes interesadas en la consecución de la operación.

4. **Demostrar el liderazgo**: los requisitos son similares a la anterior versión, pero en esta nueva versión se pone mayor énfasis en el liderazgo, fomentando el enfoque a procesos, obteniendo de esta manera un SGC integral en sus procesos del negocio, el sistema de información ya no es un elemento independiente de la empresa si no que es parte fundamental que genera valor a la compañía.

5. **Alineamiento de los objetivos del SGC con la estrategia de la organización**: esta nueva versión compagina con la dirección estratégica de la empresa, los objetivos de calidad deben ir hacia la misma dirección que las actividades realizadas dentro de la empresa.

6. **Evaluación de los riesgos y oportunidades:** este es un nuevo elemento de la norma que no exige un sistema de gestión de riesgos si no que la empresa tenga un enfoque basado en riesgos y no un sistema para gestionar riesgos, reconocer los riesgos dentro de compaña y llevar a cabo acciones para evitar que se realicen. Así se podrá obtener una buena producción y la satisfacción de los clientes. La norma también aclara que no todo es negativo y se debe aprovechar las oportunidades que los riesgos brindan e identificarlas en planeación.

7. **Información documentada:** en esta versión se sustituyeron los términos documentos y registro, por información documentada. Teniendo en cuenta la relevancia de la información documentada para la planeación y verificación de

la operatividad del sistema, ocupando así una posición fundamental dentro de las organizaciones, estableciendo mediante los procedimientos los lineamientos de la organización y mediante el manual de calidad el alcance que se quiere llegar con la gestión, buscando mantener direccionado a los colaboradores y personas que infieren en toda la operación.

8. **Control operacional:** en la nueva versión ISO se requiere un mejor control en los procesos, operaciones y servicios, los cuales infieren en la organización afectándola de una manera u otra. Teniendo como base la información documentada para la planeación del control operacional.

9. **El proceso de diseño y desarrollo:** el proceso de diseño y desarrollo se reportaba como exclusión en la anterior versión ISO 9001: 2008, en esta nueva versión se define detalladamente las responsabilidades, el control, la entrada y salida de la información, el manejo de los cambios en el proceso de diseño y desarrollo y se revisa a profundidad los resultados que otorgan los cambios en el plan integral de calidad.

10. **Control de proveedores externos:** en esta norma la organización verifica que los productos, procesos y servicios que provienen de los proveedores cumplan con los requisitos. Esto significa que la dirección de la compañía puede realizar todas las actividades necesarias para asegurarse de que el proveedor entregue lo que se espera para el aseguramiento del SGC.

11. **Evaluación del desempeño:** en la versión ISO 9001:2008 se realizan indicadores de rendimiento, para la nueva versión se establece una vigilancia y una frecuencia con el objetivo de evaluar el rendimiento, disminuir la probabilidad de ocurrencia de riesgos y la obtención de la eficiencia del SGC.

12. **Mejora Continua**: la nueva norma no se va a limitar sólo a realizar Auditorías Internas y Externas, también evaluará la satisfacción de los clientes e indicadores de gestión. La empresa debe utilizar herramientas que le brinden a los colaboradores un apoyo en la gestión de las oportunidades de mejora y el desarrollo de actividades de mejoramiento continuo a implementar.

8 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SGC DE TECNOTAXIA LTDA.

8.1 MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

A continuación, se encontrará la matriz de seguimiento a la gestión del sistema de gestión de calidad, de la empresa Tecnotaxia LTDA. y su estado actual con respecto a la nueva versión de la norma ISO 9001: 2015.

Esta matriz se elaboró teniendo en cuenta el seguimiento a la gestión operativa de la empresa, sus alcances y objetivos de calidad para el mejoramiento continuo de la operación. Teniendo como base la normatividad de la nueva versión Iso, la documentación actualizada y la pendiente por actualizar, lo que se explicara mejor en la siguiente matriz.

Cuadro 2. Descripción de los ítems de la matriz

CR	Cumple los requerimientos
RA	Requiere actualización
IR	Incumple los requerimientos
SGC	Sistema de gestión de calidad

Fuente: Grupo de investigación.

Cuadro 3. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 1, 2, 3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
1. Objeto y campo de aplicación (alcance)	Se determina de acuerdo a lo que se quiere lograr al implementar el SGC.		X		Se evidenció en Tecnotaxia que la empresa requiere actualización en sus lineamientos.	SGC
2. Referencias normativas**.**	Esta cláusula se incluye para mantener la alineación de las clausulas con las demás normas de gestión Iso.		X		El sistema de gestión y su terminología se acoplan con la nueva versión de la norma, aunque requiere actualización en sus lineamientos.	SGC

Cuadro 3. (Continuación).

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
3. Términos y definiciones	Terminología establecida en la nueva versión de la norma para hacer referencia a los nuevos enfoques.		X		La estructura y terminología se acoplan de acuerdo a las exigencias de la anterior versión de la norma.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. Dado que los primeros capítulos de la norma ISO 9001:2015 tienen como base referencia normativa la versión inmediatamente anterior que es ISO 9001:2008, estructurándose en sus primeros puntos así: 0.1 generalidades, 1 alcance, 2 referencias normativas y 3 términos y definiciones. Los capítulos del 4 al 10 están contenidos con los requisitos que la organización debe contener para mantener un SGC eficaz y eficiente. La empresa deberá cumplir con este numeral identificando los procesos, recursos, objetivos y el manual de calidad, estableciendo los documentos y formatos necesarios por la norma, estableciendo con ello su terminología y trazabilidad en el SGC. Se le recomienda a la empresa actualizar los lineamientos del sistema de gestión de calidad de acuerdo la nueva versión teniendo en cuenta las exigencias que trae consigo y los formatos ya desarrollados en la versión actual.

Cuadro 4. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 4.1

4. Contexto de la organización	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE
4.1. Comprender la organización y su contexto	La organización determina el contexto interno y externo que la afecta.		X		Para cumplir este requisito la empresa debe realizar el análisis FODA con base en ello determinar el contexto de la organización.	Lider de la operación

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá determinar las actividades internas y externas que infieren en su propósito y dirección estratégica, buscando aumentar el conocimiento mediante formatos que describan el contexto, el alcance, y la gestión de los riesgos, asegurando el mejoramiento de capacidad de adaptación, contemplando todas la actividades tanto legales, de infraestructura y tecnología, servicio e iteración con los clientes y proveedores optimizando de esta manera el desempeño de la organización mediante el análisis FODA.

Cuadro 5. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 4.2

NORMA ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se tiene en cuenta tanto al cliente como a la organización que está realizando el proceso.		X		Debe realizar el seguimiento de la información relacionada con las partes interesadas.	Gestión comercial y de mercadeo

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización deberá determinar la iteración de las partes interesadas que intervienen en todos los niveles de la operación y su impacto a la hora de proveer el servicio, teniendo en cuenta cada uno de los eslabones y los estándares que debe cumplir para un servicio de calidad asegurando mediante formatos de conocimiento del cliente, que establezcan los lineamientos de la gestión comercial, teniendo revisiones periódicas y recolectando información que le permita a la empresa el control tanto a la cadena de suministro como en los productos y nivel de satisfacción del cliente.

Cuadro 6. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 4.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad	Se relaciona con el manual de calidad. Aunque ya no es obligatorio, lo sigue siendo la necesidad de determinar y documentar el alcance del sistema de gestión de calidad.	X			Debe determinar el alcance del SGC, su capacidad de adaptabilidad, documentando todos los procesos de acuerdo a la norma.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá documentar el alcance del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a su contexto interno y objetivos que se desean lograr, plasmándolos en un manual de calidad, aunque en la nueva versión este no es de obligación la empresa ha optado por mantenerlo dada la facilidad con la que se difunde este formato en todas las áreas de la organización asegurando el conocimiento del alcance del SGC en las partes interesadas.

Cuadro 7. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 4.4

NORMA ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.	La determinación de los riesgos y las oportunidades, así como la asignación de responsabilidades y autoridades en el proceso.	X			La empresa debe realizar el mejoramiento y actualización continua del sistema de gestión de calidad, documentos, métodos, procesos y responsables.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización deberá determinar los procesos necesarios para establecer las estrategias del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta la cadena de valor, la secuencia del proceso y su iteración entre áreas. Estableciendo mediante formatos de seguimiento los indicadores de gestión, los riesgos y oportunidades y las responsabilidades de los colaboradores en la ejecución de la operación. Logrando de esta manera la optimización del servicio y mejores resultados en la operación.

Cuadro 8. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 5.1.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
5. LIDERAZGO.						
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de calidad	Hace énfasis en promover el conocimiento y el apoyo de las demás personas a la eficacia del SGC el cual debe ser responsabilidad de la alta dirección.	X			El líder de procesos debe demostrar el compromiso con el SGC al establecer objetivos razonables de mejoramiento estratégico que mejore el contexto de la organización.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. En la empresa el liderazgo es una herramienta que aunque no estaba plasmada en la norma NTC ISO 9001:2008 ya se contemplaba, en cada uno de sus líderes de proceso estableciendo un mejor direccionamiento y la ejecución de las estrategias ya establecidas en el alcance del sistema de gestión de calidad, brindándole a la empresa una manera más eficaz de solucionar las problemáticas que surgen en la operación, permitiéndole crear estrategias que le brinden a cada uno de los líderes un funcionamiento eficiente, el empoderamiento y el sentido de pertenecía, buscando el mejoramiento continuo establecido previamente por la alta dirección.

Cuadro 9. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 5.1.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
5.1.2 Enfoque en el cliente	La determinación de los riesgos y oportunidades en relación con la conformidad de los productos y servicios, enfocándose así en la satisfacción del cliente.		X		La organización está en constante iteración con el cliente para mejorar la cálida del proceso, demostrando el liderazgo y las oportunidades de mejora, para aumentar la satisfacción del cliente.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La alta dirección de la empresa debe asegurar el enfoque de la operación en el nivel de satisfacción mediante el formato de conocimiento del cliente que le brinda a la organización el conocimiento de las necesidades del cliente, buscando exceder las expectativas del mismo a la hora de acceder a un servicio con la empresa, buscando con ello asegurar la permanecía y confiabilidad, entendiendo sus necesidades e identificando todos los aspectos relevantes de la operación que se llevara a cabo. De esta manera incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

Cuadro 10. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 5.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
5.2 Política de calidad.	La política de calidad debe establecer y mantener los objetivos generando un compromiso de toda la organización.		X		El compromiso se resalta en los diferentes representantes de la cadena de valor, adecuando el propósito en cada uno de sus objetivos documentándola en la información a todos los interesados de acuerdo a lo establecido en sus requerimientos.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. En la nueva versión de la norma NTC ISO 9001:2015 la política de calidad no sufre cambio alguno sin embargo las condiciones de circulación y conocimiento de la misma en las partes interesadas se debe comunicar con el fin de dar a conocer la razón de ser de la organización y todos lo contemplado en la cadena de valor dando a entender sus necesidades y los objetivos que desea alcanzar con su sistema de gestión de calidad.

Cuadro 11. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 5.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
5.3 Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades.	Las funciones, responsabilidades y autoridades dentro del SGC, lo que implica que se pueden asignar a diferentes personas.		x		La empresa debe asegurarse de que cada uno de los roles del proceso sean iterativos con todo el SGC.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa delegará las funciones a cada uno de los líderes de proceso de acuerdo a su experticia y objetividad buscando con ello el mejoramiento continuo mediante los formatos de gestión operativa en los cuales se describe el proceso y los lineamientos a cumplir, por los colaboradores durante la operación y alineación con las estrategias ya establecidas para lograr los objetivos de terminación de labores designadas.

Cuadro 12. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 6: 6.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
6. Planificación para el sistema de gestión de calidad.						
6.1 acciones para afrontar riesgos y oportunidades.	Este es un nuevo requisito mediante el que la organización tendrá que determinar los riesgos y oportunidades que la afectan.		X		Al planificar las estrategias y objetivos a cumplir la organización debe establecer todos los riesgos que pueden afectar la misma implantando los principios de oportunidad.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización deberá establecer los formatos de control riesgos y principio de oportunidades evaluando su cadena de valor y estableciendo sus estrategias. Mitigando de esta manera el riesgo de pérdidas y aprovechando las oportunidades para impulsar de mejora continua de la organización, considerando una mejor planificación de la operación y estrategia ya establecida.

Cuadro 13. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 6.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
6.2 Objetivos de calidad y la planificación para lograrlos.	La organización debe establecer objetivos de calidad a las funciones pertinentes, niveles y procesos de la cadena de valor.		X		la empresa presenta objetivos claros y alcanzables en las diferentes metas propuestas	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá establecer formatos de seguimiento a la gestión donde se evalué constantemente la operación obteniendo de esta manera información que le permita establecer una trazabilidad y estrategias enfocadas a cumplir con los requisitos de la cadena de valor y el nivel de satisfacción del cliente, definiendo de esta forma como se llevara a cabo que recursos son necesarios y los resultados que se obtendrán, midiendo cada uno de sus resultados mediante registros y formatos que se establecerán al definir el nivel de satisfacción que se desea alcanzar.

Cuadro 14. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 6.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
6.3 Planificación de los cambios.	Cuando la empresa determine la necesidad de los cambios, se procederá de manera planeada de acuerdo a sus estrategias.		X		La empresa evalúa cada uno de sus procesos y su oportunidad de cambio para maximizar sus potenciales y el mejoramiento continuo.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá tener identificados las necesidades y los cambios que se desean lograr, organizándolos sistemáticamente, con ello identificar las acciones necesarias para garantizar los resultados a los que se quieren llegar, identificando los riesgos y sus consecuencias sin sufrir efectos negativos en la consecución del producto y/o servicio ofrecido.

Mediante formatos de gestión operativa que le brindan la capacidad a cada uno de los líderes de proceso de identificar los riesgos y la aprobación para las modificaciones que crean necesarias en los procesos asegurando el mejoramiento continuo de la operación.

Cuadro 15. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7:7.1

Norma ISO 9001:2015	**DESCRIPCIÓN**	**CR**	**RA**	**IR**	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7. Soporte.						
7.1 Recursos.	La organización debe de proveer de recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.		X		La empresa proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento sostenimiento y mejora continua del SGC.	Seguimiento a la gestión

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa identificará y proporcionará los recursos necesarios para la operación (equipos y tecnologías, mantenimientos, recursos humanos y suministros) garantizando con ello las capacidades de operación y limitaciones que pueda tener los colaboradores. Identificándola por medio documentos de seguimiento a la gestión operativa donde se evalué la satisfacción del operario durante la ejecución del trabajo y las sugerencias de mejoramiento que pueda tener.

Cuadro 16. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.1

Norma ISO 9001:2015	**DESCRIPCIÓN**	**CR**	**RA**	**IR**	**OBSERVACIONES**	**RESPONSABLE DEL PROCESO**
7.1.1 Generalidades.	Hace énfasis en las consideraciones, capacidades y limitaciones que tiene la organización tanto interna como externa en cuanto a los proveedores.		X		La organización establece todas sus limitaciones.	Seguimiento a la gestión

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización establecerá todas las limitaciones que la afectan en su operación y proporcionara espacios de mantenimiento, actualización y

capacitación a los líderes de los procesos para garantizar el mejoramiento continuo en la operación mediante actas, reuniones y formatos que le permitan recolectar información garantizándole a la empresa el conocimiento.

Cuadro 17. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7.1.2 Personas	La organización debe proporcionar el personal necesario para el funcionamiento eficaz del SGC.	X			La organización proporciona el personal necesario involucrándolo de manera que optimicen la eficacia del SGC.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa establecerá los requisitos para la aplicación a cada uno de los puestos que hay en la organización teniendo en cuenta los perfiles de los operarios, su experticia y el nivel de compromiso con el trabajo que se le disponga y la capacidad de adaptabilidad que tenga con el sistema de gestión de calidad ya establecido por la organización.

Cuadro 18. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7.1.3 infraestructura	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para el funcionamiento de sus procesos, productos y servicios.	X			La empresa proporciona toda la infraestructura relacionada con la operación y eficacia del proceso.	Gestión gerencial y estratégica.

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa dispondrá de la infraestructura necesaria para el sostenimiento de la operación, sus productos y servicios logrando mantener el sostenimiento de toda la gestión asegurando la calidad.

Cuadro 19. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.4

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7.1.4 Ambiente para el funcionamiento de los procesos.	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para lograr la conformidad en sus productos y servicios.	X			la organización provee de los espacios y herramientas necesarias para lograr la eficacia de la operación.	Gestión gerencial y estratégica.

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá proporcionar el ambiente adecuado para la ejecución de la operación que le garantice la ergonomía, limpieza, sociales y psicológicos al operario y la satisfacción del mismo, con ello garantizarle al cliente que recibirá un producto de calidad y confiabilidad bajo los estándares establecidos.

Cuadro 20. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.5

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.	La organización debe determinar los recursos necesarios para garantizar un control valido y fiable a la medición de los resultados.		X		La empresa contempla este método para asegurar la confiabilidad y eficacia del SGC.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa garantizará los recursos apropiado para ejecutar el seguimiento y medición de los productos mediante formatos de seguimiento y satisfacción del cliente brindando con ello la evidencia del seguimiento a sus

productos y la satisfacción del cliente, obteniendo información relevante que le permita establecer estrategias de mejoramiento continuo.

Cuadro 21. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.1.6

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7.1.6 Conocimiento organizacional.	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos o servicios.		X			Gestión gerencial y estratégica.

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. Dado que los entornos de la organización y sus enfoques, que van evolucionando conforme al crecimiento de la empresa, la misma debe garantizar los conocimientos y canales apropiados para proporcionarle tanto al cliente el nivel de satisfacción como a los líderes de proceso el conocimiento apropiado para que se satisfaga toda la cadena de valor obteniendo esta información mediante formatos que generalicen el conocimiento en todas las fases de la operación.

Cuadro 22. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7.3 toma de conciencia.	Las personas que hacen el trabajo bajo el control de la organización deben tener en cuenta los parámetros establecidos por el SGC.		X			Gestión gerencial y estratégica

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa debe esforzarse por fomentar en el personal involucrado la toma de conciencia por el producto o servicio ofrecido y la calidad con el que este debe ir elaborados, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad y la consecuencia que tendrá sobre el mismo ante el incumplimiento de las funciones propuestas por la organización.

Cuadro 23. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.4

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7.4 comunicación	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC.		X			SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe garantizar la comunicación tanto interna como externa mediante notificaciones y formatos de conocimiento de cambios efectuados, aumentando la efectividad de la operación y del sistema de gestión de calidad, estableciéndole a los involucrados el cómo se comunicará y el cuándo para optimizar el servicio.

Cuadro 24. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.5; 7.5.1

Norma ISO 9001:2015	Descripción.	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7. 5 Información documentada.	La organización debe contener la información requerida por esta norma internacional.		x			Líder de proceso
7.5.1 Generalidades.	La organización determinara el alcance de la información y su direccionamiento de acuerdo a la eficacia necesaria del SGC		x			Líder de proceso

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización controlara todos los aspectos que infieren en la documentación de la información, definiendo, controlando y apoyando los procesos que se llevarán a cabo en la realización de la operación, estableciendo los formatos, informes y documentos relevantes para la organización.

Cuadro 25. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.5.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7.5.2 Creación y actualización	La organización debe asegurar que cuando se cree o se actualice la información todo valla de acuerdo a los lineamientos del sistema de gestión de cálida		X		Los Formatos Del sistema de gestión debe estar en secuencia con lo establecido en el SGC	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa está en la capacidad de identificar y crear los formatos que sean pertinentes para asegurar los lineamientos del sistema de gestión de calidad incluyendo en ellos soporte e indicadores de gestión que fomenten el mejoramiento continuo.

Cuadro 26. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 7.5.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
7.5.3 Control de información documentada.	La información documentada deberá contener todo lo que infiere en la operación, control de procesos y almacenamiento de la misma		X		La empresa contiene la información documentada para establecer estrategias que le apoyen a aumentar la calidad.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá garantizar el control y correcta utilización de todos los formatos establecidos para el control del proceso, obteniendo con ello información de gran utilidad para el mejoramiento continuo en la operación.

Cuadro 27. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8:8.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8. Operación						
8.1 Planificación y control operacional	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos. para cumplir con los requisitos de sus productos y servicios para establecer acciones determinadas.		X			Gestión gerencial y estratégica.

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá adoptar nuevos métodos de cumplimiento y control a los procesos establecidos según los criterios que beneficien a la organización, la recolección de la información y el análisis a la misma se efectuara mediante formatos de seguimiento que le garantice a la organización la trazabilidad de los objetivos y el conocimiento de los beneficios que se han dado con lo cambio hechos.

Cuadro 28. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.2; 8.2.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	La comunicación sobre el tratamiento de la propiedad del cliente.		x		La organización establece los requisitos para ejecutar la operación teniendo en cuenta las necesidades de los clientes	Gestión gerencial y estratégica.
8.2.1 Comunicación con el cliente						

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá establecer la comunicación acorde a las necesidades de la misma para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en cuanto a la calidad en el producto y/o servicio que requiera, interactuando con todos los eslabones de la operación, estableciendo formatos de satisfacción del cliente, de solicitud de servicio y de terminación de proceso.

Cuadro 29. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.2.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y el servicio	Se ejecutarán procesos para determinar los requisitos para productos y servicios que se le ofrecerán a los potenciales clientes.	X				SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. Los servicios y productos ofrecidos por la empresa se determinan de acuerdo a la necesidad y los requerimientos del cliente. Buscando brindarle la satisfacción total en el momento de recibir su producto, buscando fidelidad y confiabilidad en la organización y en sus colaboradores asegurando el conocimiento de esta información mediante el formato de post venta que nos brinda el nivel de satisfacción del cliente.

Cuadro 30. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.2.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.2.3 revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.	La organización debe asegurar que se resuelvan los requisitos normativos establecidos tanto por el cliente como por la misma.		X		Requisitos de especificación del cliente, de entrega y acompañamiento post venta.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá establecer el conocimiento del cliente mediante el formato conocimiento del cliente en el cual se especifica las necesidades del cliente a la hora de contratar el servicio, y que el cliente este en constante iteración con los encargados de la elaboración del producto teniendo en cuenta los requerimientos y solicitudes para brindarle tanto a la organización como a los clientes un satisfacción total y un seguimiento a la gestión exhaustivo buscando la calidad en el producto contratado.

Cuadro 31. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3; 8.3.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.3 Diseño y/o desarrollo de productos y servicios.	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso para el diseño y/o desarrollo e innovación.		X		La empresa debe proveer diseños e innovación constante que satisfaga las necesidades de los clientes.	SGC
8.3.1 Generalidades.	Establece cuando es necesario implementar un proceso de desarrollo y de diseño.		X			SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa con sus líderes de proceso establecerá los objetivos de diseño de acuerdo a los requerimientos internos y externos, promoviendo la innovación constante y la intervención de cada uno de los interesados en la operación para el mejoramiento sostenimiento de la calidad en el producto.

Cuadro 32. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.3.2 Determinación de las etapas y los controles para el diseño y desarrollo.	Aspectos a tener en cuenta en el desarrollo de la operación, y consecución del producto y servicio.		X		Los controles y etapas de elaboración del producto y el proceso de diseño y desarrollo.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización planeará y establecerá el diseño y desarrollo de los productos ofrecidos mediante formatos de gestión operativa los cuales garantizaran la innovación y crecimiento constante de la calidad en el mismo. Involucrando tanto al cliente como a los colaboradores y proveedores asegurando un proceso efectivo.

Cuadro 33. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	La organización debe tener en cuenta los propósitos de diseño, requerimientos del producto incluyendo los requerimientos funcionales del producto y/o servicio.		X		La organización exige el conocimiento del cliente como base de para la creación del producto de acuerdo a sus requerimientos.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa determinará los requisitos tanto internos como externos mediante formatos e informes de seguimiento que se deben tener en cuenta en la consecución de los productos, contemplando con ello los posibles riesgos a los que se enfrentará la operación

Cuadro 34. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.4

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.	Se lleva a cabo para asegurar que los productos y servicios cumplen con los requisitos establecidos por la organización.		X		La empresa documenta controla y establece las revisiones a los productos	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. Por medio de la ejecución de los controles al diseño y desarrollo de la operación la empresa busca garantizar el cumplimiento de los lineamientos

establecidos en los objetivos y el alcance de la política de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y el correcto funcionamiento del sistema de gestión de cálida.

Cuadro 35. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.5

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.	La organización documentara y conservara la información relacionada con los productos y servicios resultantes de la operación.		X		Los elementos de salida de los procesos cumplen con los estándares establecidos.	Gestión operativa

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización establecerá mediante formatos de conocimiento al cliente, gestión operativa y de nivel de satisfacción del cliente que los productos y servicios ofrecidos estén bajo los más altos estándares de cálida estipulados en la política de la empresa.

Cuadro 36. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.3.6

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo.	La organización debe controlar, identificar el desarrollo de los productos y servicios de tal manera que cumplan con los requerimientos establecidos.		X		La organización debe identificar los cambios en el diseño y desarrollo.	Gestión operativa y SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe buscar el desarrollo e innovación constante de los diseños teniendo en cuenta los elementos internos y externos, evaluaciones e informes de procesos que le brinden a la compañía, la información que afecta la

operación para la consecución de los productos. Estableciendo las oportunidades de mejora, y las estrategias que se desarrollaran para afrontar las no conformidades, buscando establecer estrategias que le brinde a la organización el cumplimiento de la política de calidad.

Cuadro 37. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.4; 8.4.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.4 Control de los productos y servicios obtenidos externamente.						
8.4.1 General	La organización debe asegurar que los productos, proceso y servicios obtenidos externamente. sean conformes con los requerimientos establecidos.		X		La empresa debe asegurar los productos y servicios sean obtenidos conforme a los estándares de calidad.	Gestión comercial y de mercadeo

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe asegurar la calidad y el cumplimiento en todos los servicios obtenidos externamente, mediante formatos de seguimiento a la gestión comercial buscando asegurar la calidad de los productos internos mediante el cumplimiento de los estándares establecidos por la organización a los proveedores.

Cuadro 38. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.4.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.4.2 Tipo y alcance del control de los suministros obtenidos externamente.	La organización debe implementar actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios obtenidos externamente no afecten la capacidad de la organización para entregar constantemente el producto o el servicio.		X		La empresa establecerá los criterios de control de los suministros y los riesgos que trae consigo.	Gestión comercial y de mercadeo

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá obtener todos los suministros externos basándose en los criterios ya establecidos en los formatos de seguimiento a la gestión comercial en los cuales se establecerán los lineamientos de los estándares de calidad que desea obtener en la operación.

Cuadro 39. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.4.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.4.3 Información para proveedores externos	Hacer seguimiento y control del desempeño de los proveedores externos.		X		La empresa debe comunicar a los probadores todos sus requisitos y exigencias.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización establecerá los requisitos que se deben cumplir la cadena de suministro para obtener el producto al que se quiere llegar aplicando actividades de control y verificación de cada uno de los eslabones de la cadena de valor, generando el cumplimiento de los estándares de calidad.

Cuadro 40. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5; 8.5.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.5 Producción y prestación del servicio.						
8.5.1 control de la producción y prestación del servicio.	Se deben controlar las condiciones de entregas y post-entrega.		X		La empresa establecerá las condiciones controlada para la producción y prestación del servicio.	Gestión operativa y de servicios

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. En la producción y prestación de los servicios ofrecidos por la organización la empresa deberá contemplar documentación adecuada para

ejecutar un mejor seguimiento y control validando que todos los criterios del sistema de gestión de calidad se están cumpliendo.

Cuadro 41. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.5.2 Identificación y trazabilidad	La organización debe garantizar los requisitos con respecto a la medición y seguimiento del producto y servicio reteniendo la documentación necesaria para garantizar la trazabilidad en la salida de los procesos.		x		La empresa establece indicadores de gestión para el mejoramiento continuo	Gestión operativa y de SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización establecerá la documentación apropiada para identificar los principales factores de la organización y los riesgos que traerá consigo la operación, estableciendo la trazabilidad y mejoramiento de los sistemas de calidad de la empresa.

Cuadro 42. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.5.3 los bienes pertenecientes a los clientes y proveedores externos	la organización debe preservar y cuidar los bienes y propiedades de los clientes y proveedores mientras estén bajo su control.		X		La empresa debe cuidar la propiedad perteneciente al cliente.	Gestión gerencial y estratégica

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La empresa deberá establecer especial cuidado a los bienes o propiedades de los clientes o proveedores externos cuando se encuentren bajo el control de la misma estableciendo formatos de recepción de propiedades externas de utilidad para la consecución del producto, asegurándole al cliente un uso correcto y precaución con el cuidado de todos los recursos que provea el cliente.

Cuadro 43. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.4

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.5.4 Preservación.	La organización debe asegurar la preservación de las salidas de los procesos durante la producción y prestación del servicio para preservar los requisitos de la compañía.		X		La empresa debe preservar los elementos de salida durante la operación.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe mantener la preservación de los elementos de salida durante la ejecución del proceso y la prestación del servicio asegurando que se mantendrán la conformidad en el sistema de gestión de calidad.

Cuadro 44. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.5

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.5.5 actividades posteriores a la entrega.	La organización debe considerar las actividades posteriores de post venta y establecer unos parámetros de acompañamiento al cliente.		X		La empresa establecerá acciones de acompañamiento al cliente en la post venta.	Gestión operativa y el SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización establecerá el acompañamiento oportuno en todas las actividades relacionadas con la post venta y las solicitudes del cliente mediante el formato de satisfacción del cliente en el cual al momento de recibir su producto indicara los resultados obtenidos en la operación y su nivel de conformidad, determinando el alcance y el nivel de satisfacción que se logró con el producto.

Cuadro 45. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.5.6

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.5.6 control de cambios	La organización debe revisar y controlar los cambios no planificados esenciales para la producción y prestación del servicio a medida que sea necesaria.		X		La organización establecerá un control a los cambios evaluando los requerimientos iniciales del cliente	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe establecer los cambios pertinentes del producto de acuerdo los parámetros previamente establecidos en el formato de conocimiento del cliente en la etapa de la pre venta, en donde se parametriza las necesidades del cliente y los cambios que caben en el acuerdo al que se llegó en la primera negociación.

Cuadro 46. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.6

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.6 Liberación de productos y servicios	La organización debe aplicar las disposiciones planificadas en las diferentes etapas para asegurar el cumplimiento de los requisitos para la entrega final del producto.		x		La empresa debe establecer los formatos de condiciones de entrega del producto para evaluar el nivel de satisfacción del cliente	Gestión operativa Y SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe establecer estrategias que le brinden la posibilidad de valorar las condiciones finales de entrega, que los productos cumplan con los criterios de los estándares de calidad, buscando establecer la trazabilidad de los productos con base en la información recolectada para establecer estrategias que fomenten la mejora continua.

Cuadro 47. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 8.7

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
8.7 Control de los elementos de salidas del proceso, productos y servicios no conformes.	La organización debe tomar acciones correctivas apropiadas a la no conformidad de los productos y servicios ofrecidos teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la operación.		x		La empresa debe asegurar los controles para identificar las no conformidades.	Gestión gerencial y estratégica

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe asegurar que los elementos de salida de la operación estén conforme a los parámetros establecidos en el sistema de gestión de calidad, mediante los formatos de seguimiento a la gestión que le permitan establecer las acciones correctivas, de mejora o de control del producto disminuyendo el impacto de los productos con no conformidades.

Cuadro 48. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9: 9.1; 9.1.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
9. Evaluación del desempeño.						
9.1 Seguimiento medición, análisis y evaluación.	La organización debe asegurar que se implementen las actividades de seguimiento y medición de acuerdo a los requisitos establecidos documentando los resultados.		X		Es necesario en toda organización efectuar mediciones y evaluar resultados, de acuerdo a los objetivos y estrategias establecidas	SGC

Cuadro 48. (Continuación).

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
9. Evaluación del desempeño.						
9.1.1 Generalidades	Se resalta los requisitos de seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios.		X			SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe identificar los riesgos y oportunidades mediante las actividades de seguimiento, control y análisis de las conformidades de los requerimientos establecidos en el SGC y la conformidad en los clientes, aunque en la versión de la ISO 9001:2008 es incluida esta medición en la matriz de indicadores y los procesos de satisfacción del cliente y la frecuencia con la que la realizan, pero en la nueva versión ISO 9001:2015 es de gran importancia evaluar el contexto de la organización estableciendo los controles adicionales para identificar los riesgos y oportunidades para aprovechar los beneficios y disminuir los riesgos.

Cuadro 49. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.1.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
9.1.2 Satisfacción del cliente.	La organización debe hacer seguimiento de la percepción de los clientes a cerca de sus productos y servicios.		X		La organización debe realizar el seguimiento a la experiencia que ofrece el cliente y sus recomendaciones.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización determina el acompañamiento del cliente durante todas las etapas de consecución del producto, buscando la iteración en todos los aspectos relevantes de la operación entre el colaborador de la compañía y el

cliente, buscando incrementar el nivel de satisfacción del cliente y la optimización del servicio, considerando todos los riesgos que trae consigo el no seguimiento y control a las necesidades de los interesados.

Cuadro 50. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.1.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
9.1.3 Análisis y evaluación.	La organización debe evaluar y analizar los datos obtenidos del seguimiento y evaluación de otras fuentes.		X		La organización debe realizar el seguimiento a todas las fuentes que intervienes en la operación.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe establecer los seguimientos en las tres etapas esenciales las cuales son estratégicos, operativos y de soporte, obteniendo la información necesaria para establecer una estrategia confiable que le brinde a la empresa una calidad en sus productos y servicios.

Cuadro 51. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.2; 9.2.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
9.2 Auditoria interna						
9.2.1 Proporcionar información sobre el sistema de gestión de calidad.	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información al SGC.		X		La planificación de cada auditoria es necesaria para evaluar el desempeño del SGC.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. Es de gran importancia la planificación de cada una de las auditorías internas, la programación y ejecución de cada revisión del SGC y su funcionamiento, el cual será presentado a la dirección de la organización para revisión de resultados y toma de decisiones.

Cuadro 52. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.2.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
9.2.2 procesos de auditoria.	La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener un programa de auditoria que incluya la periodicidad, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y presentación de informes.		X		La metodología que manejara la organización para el proceso de auditoría y su ejecución.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe establecer programas de auditoria que incluyan los métodos a utilizar, los formatos para su elaboración y la evaluación del cumplimiento de los objetivos establecidos en el sistema de gestión de calidad, buscando la mejora continua y tener un impacto en los resultados de la operación.

Cuadro 53. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.3; 9.3.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
9.3 Revisión por la dirección						
9.3.1 Revisión del sistema de gestión de calidad de la organización.	La organización debe ejecutar una revisión periódica del sistema de gestión de calidad a intervalos planificados, para asegurar su continua conveniencia, educación y eficacia del mismo.		X		El control a las auditorias y revisión del sistema de gestión de calidad se ejecutará periódicamente por la dirección de la organización.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. El área estratégica de la organización debe revisar el sistema de gestión de calidad periódicamente a intervalos ya establecidos en el plan de auditoria interna efectuando mejoras continuas y el cumplimiento de las estrategias previamente establecidas, asegurando la conveniencia y eficacia de la organización.

Cuadro 54. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 9.3.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
9.3.2 resultados de la revisión por la dirección.	Los resultados de la revisión deben incluir oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio del sistema de gestión de calidad incluyendo necesidades y recursos.		X		La organización debe tener especial cuidado con los resultados de cada revisión o auditoria serán las bases de sus estrategias y mejoras.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. Los resultados de cada auditoria deben ser revisados minuciosamente por el líder de operación, analizando con ello todas las no conformidades, el nivel de satisfacción del cliente y los recursos necesarios para el óptimo funcionamiento del sistema de gestión de calidad y las oportunidades de mejora que se presenten.

Cuadro 55. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10: 10.1

Norma ISO 9001:2015	Descripción.	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
10 Mejora						
10.1 Generalidades.	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente.		X		La organización debe mejorar los procesos continuamente para prevenir las no conformidades.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. Las acciones de mejora pueden verse reflejadas como resultado de las auditorías internas, estableciendo las estrategias de mejoramiento continuo, identificando las oportunidades de mejora y el cumplimiento de los requisitos del cliente, que optimizaran todos los procesos evaluados, afectando de manera positiva a la compañía.

Cuadro 56. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
10.2 No conformidad y acciones correctivas	Las no conformidades en la operación son de gran importancia dada las oportunidades de mejoramiento que trae consigo sea a las detectadas por el personal o por PQR.		X		La organización toma acciones de mejora continua respecto a las no conformidades.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. Las oportunidades de mejora se dan como resultado de las valoraciones internas establecidas por el sistema de gestión de calidad y las peticiones, quejas y recursos interpuestos por los clientes que sirven para evaluar las causas de las no conformidades y proponer las soluciones a la no conformidad.

Cuadro 57. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10.2.1

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
10.2.1 reaccionar ante la no conformidad	La organización debe emprender acciones ante las no conformidades tanto en la operación como en los clientes determinando las causas e implementando las acciones necesarias.		X			SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. La organización debe establecer las acciones oportunas frente a las no conformidades tanto en la operación como en los procesos de venta y post- venta que favorecerán de manera óptima, a la empresa brindándole un mejoramiento continuo en su SGC.

Cuadro 58. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10.2.2

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
10.2.2 Evidencia de las acciones tomadas sobre las no conformidades.	La organización debe conservar la información recolectada sobre las no conformidades para garantizar la trazabilidad.		X		LA empresa debe establecer la manera óptima de guardar la documentación, buscando establecer un historial de las acciones realizadas.	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. Dada la documentación que la compañía requiera para establecer una trayectoria de las estrategias establecidas y de las acciones de mejora que se has establecido en el sistema de gestión, teniendo en cuenta que esta documentación minimizará el riesgo en la toma de decisiones futuras.

Cuadro 59. Matriz de seguimiento a la gestión. Ítem 10.3

Norma ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	CR	RA	IR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DEL PROCESO
10.3 Mejora continua.	La organización debe emprender acciones para mejorar continuamente la conveniencia, educación y eficacia del sistema de gestiona de calidad.		X		LA organización debe crear cultura entre sus colaboradores del esfuerzo que conlleva el mejoramiento continuo	SGC

Fuente: Grupo de investigación.

Análisis. En la empresa los elementos primordiales para el establecimiento de las estrategias de mejora continua son los elementos de salida y el acompañamiento pos- venta que la empresa le ofrece a los clientes para establecer los objetivos de la mejora continua.

8.2 PLAN DE ACCIÓN

Tras un análisis de los requisitos y conceptos de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, y sus diferencias en la norma ISO 9001:2008 aplicada en Tecnotaxia Ltda., la empresa tiene el objetivo primordial de cumplir con los ítems que requieren actualizar y con los ítems que incumple con los requisitos exigidos por la norma.

Al respecto el plan de acción da la guía y muestra cuál es el camino a seguir para el logro de los objetivos anhelados, marca el progreso de las acciones, sirve para establecer indicadores y facilita el proceso de evaluación de los procesos.

A continuación, se relacionan los criterios con los cuales se desarrolló el plan de acción:

- Se tuvo en cuenta los ítems de la norma y su importancia dentro de la empresa.
- Las áreas encargadas de cada una de las actividades por realizar.
- Se definieron los tiempos según la magnitud de la actividad a realizar.

El tiempo estipulado para la actualización de la documentación dentro de Tecnotaxia según el tiempo de actualización del SGC.

Por su parte el plan de acción muestra el cronograma de actividades, el área encargada para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma para el logro de la transición.

A continuación, el plan de acción:

Cuadro 60. Plan de acción

RECOMENDACIÓN PLAN DE ACCION DEL SGC ISO 9001:2015	TECNOTAXIA LTDA												
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Actualizar la terminologia de la nueva versión de la norma	Area de SGC												
Duracion de actualizacion de la terminologia en la empresa.	Area de SGC												
Diagnosticar los riesgos y oportunidades, conforme al punto 6 así como la asignación de responsabilidades y autoridades en el	Area de SGC												
Duracion de la asignacion de la responsabilidades en la empresa	Area de SGC												
Determinar los riesgos y oportunidades que afectan a la empresa.	Area de SGC												
Duracion del dignostico de los riesgos y oportunidades en la empresa.	Area de SGC												
Determinar las competencias necesarias de las personas que hacen el trabajo bajo su control y que afecta el resultado de la calidad del producto y servicio.	Gestión humana.												
Duracion en determinar los lideres de proceso	Gestión humana.												
Actualizar los documentos y registros existentes	Area de SGC												
Duracion de la actualizacion de documentos	Area de SGC												
Actualizar los requisitos normativos establecidos tanto por el cliente como para la organizacion.	Area de SGC												
Duracion de la actualizacion de los requisitos normativos del cliente	Area de SGC												
Establecer cuando es necesario implementar un proceso de desarrollo y de diseño.	Area de SGC												
Duracion del establecimiento de un nuevo proceso de diseño y desarrollo.	Area de SGC												
Establecer los aspectos a tener en cuenta en el desarrollo de la operación, y consecución del producto y servicio.	Area de SGC												
tiempo en la evaluacion de la consecucion de los productos y servicios.	Area de SGC												
Actualizar los propósitos de diseño, requerimientos de producto y/o servicio.	Area de SGC												
tiempo en actualizar los requerimientos de productos y servicios.	Area de SGC												
Actualizar la documentacion de los prooveedores de productos, proceso y servicios obtenidos externamente.	Gestión comercial y de mercadeo												
tiempo en la actualizacion de documentos de los provedores	Gestión comercial y de mercadeo												

Cuadro 60. (Continuación).

RECOMENDACIÓN PLAN DE ACCION DEL SGC ISO 9001:2015	TECNOTAXIA LTDA												
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Actualizar e implementar actividades necesarias para que los proveedores externos no afecten la capacidad de la organización en la entregar del producto o el servicio	Gestión comercial y de mercadeo												
tiempo en la actualizacion de las actividades necesarias de los provedores externos de la empresa	Gestión comercial y de mercadeo												
Hacer seguimiento y control del desempeño de los provedores externos.	Area de SGC												
tiempo de evaluacion del desempeño de los provedores externos.	Area de SGC												
actualizar y controlar las condiciones de entregas y post- entrega.	Gestión operativa y de soporte												
tiempo en controlar las condiciones de entrega y post- entrega.	Gestión operativa y de soporte												
Actualizar la documentación y los requisitos con respecto a la medición, seguimiento del producto y servicio garantizando la trazabilidad en la salida de los procesos.	Gestión operativa y de soporte y área del SGC												
tiempo de medicion y seguimiento del producto para garantizar la trazabilidad.	Gestión operativa y de soporte y área del SGC												
Actualizar las actividades posteriores de post venta y establecer unos parámetros de acompañamiento al cliente.	Gestión operativa y de soporte y área del SGC												
tiempo de acompañamiento al cliente en la post- venta	Gestión operativa y de soporte y área del SGC												
Actualizar los formatos de revision y control de los cambios no planificados esenciales para la producción y prestación del servicio a medida que sea necesaria.	Area de SGC												
Duracion de la actualizacion de los formatos de control a los cambios no planificados	Area de SGC												

Cuadro 60. (Continuación).

RECOMENDACIÓN PLAN DE ACCION DEL SGC ISO 9001:2015	TECNOTAXIA LTDA												
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Actualizar la informacion documentada de las disposiciones planificadas en las diferentes etapas de los procesos para asegurar el cumplimiento de los requisitos para la entrega final del producto.	Gestión operativa y de soporte y área del SGC												
Duracion de la actualizacion de la documentacion en las diferentes etapas del proceso	Gestión operativa y de soporte y área del SGC												
Realizar la evaluacion del desempeño y la eficiencia del SGC y documentar los resultados.	Gestión gerencial y estratégica y Area de SGC												
duracion de la evaluacion del desempeño del SGC de la empresa	Gestión gerencial y estratégica y Area de SGC												
Actualizar los formatos de seguimiento de la percepción de los clientes a cerca de sus productos y servicios.	Area de SGC												
Evaluacion del seguimiento a la percepcion de los productos y servicios de la empresa	Area de SGC												
Actualizar los metodos de evaluacion y analisis de los datos obtenidos del seguimiento y evaluación con técnicas estadísticas.	Area de SGC												
evaluacion de los metodos de analisis del SGC.	Area de SGC												
Actualizar la informacion documentada de la revisión por la dirección del SGC.	Area de SGC												
Duración de la revision del SGC por la direccion.	Area de SGC												

Fuente: Grupo de investigación.

Una vez terminado el plan de acción y sus actividades, se recomienda que la compañía realice las siguientes acciones:

1. Auditorías internas para detectar deficiencias y oportunidades de mejora.
2. Acciones de mejora y supervisión de dichas decisiones tomadas.
3. Retomar la auditoria interna a los procesos con deficiencias.
4. Revisión por parte de la gestión gerencial y estratégica de Tecnotaxia del SGC.
5. Informar al sistema de gestión de calidad de la transición y planificar una auditoria en conjunto.
6. Realizar la capacitación del SGC y un programa de inducción, de forma sistémica a cada uno de los empleados actuales y nuevos que ingresen a la compañía según el área a la cual pertenezca.

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 CONCLUSIONES

- En la actualidad la calidad es una condición notable si se tiene en cuenta que la globalización, la economía y el comercio internacional, en el cual el cliente ha pasado a ser el principal individuo de todo lo que se hace en las compañías ya sean pequeñas, medianas o grandes de productos tangibles o intangibles. Con la calidad las compañías cambian su orientación práctica por enfoques sistemáticos, obtienen mayor formalización, uso de la información escrita, más registros, controles en los procesos, crea compromiso en los miembros de la organización y mejora el clima laboral ya que se tiene en cuenta a todas las partes interesadas incluyendo a los colaboradores.
- La nueva versión de la norma cuenta con 10 capítulos de los cuales 4 son certificables y se diferencian de la versión ISO 9001:2008; el contexto de la organización, las expectativas de las partes interesadas, identificación de las necesidades, el liderazgo, el compromiso de la alta dirección, el enfoque basado en procesos y la gestión del riesgo, con estos cambios en la norma las empresas deben crear todas sus estrategias y tomar las decisiones necesarias para la creación del SGC basado en la ISO.
- Para las compañías el sistema de gestión de calidad es una herramienta provisoria en la cual se realiza la gestión de riesgos y fomenta en las empresas la identificación de todos los riesgos probables y la mejora continua. Por su parte el nuevo enfoque basado en procesos de la nueva norma faculta a las compañías para aumentar la flexibilidad, repuesta ágil y oportuna a los requerimientos de los clientes y disminuye costos de operación.
- Esta propuesta de actualización es el primer peldaño para que para Tecnotaxia inicie su proceso de actualización y cumpla con los objetivos propuestos en su proceso de desarrollo organizacional.

9.2 RECOMENDACIONES

- Para poder obtener los beneficios mencionados anteriormente que se dan al contar con un SGC actualizado se le recomienda a Tecnotaxia Ltda. seguir con el proceso de actualización de la norma.
- Identificar las brechas organizacionales que son necesarias de tratar para satisfacer los requisitos nuevos.
- Desarrollar un plan de implementación, suministrar capacitación y conocimientos adecuados a todas las partes que tengan un impacto en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.
- Actualizar el sistema de gestión de calidad existente para satisfacer los requisitos revisados y proporcionar verificación de la eficacia, Cuando sea aplicable, aliarse con su organismo de certificación para las disposiciones de la transición
- Realizar capacitaciones a los colaboradores de la compañía sobre las nuevas políticas y objetivos de calidad para lograr una interacción entre el personal, la compañía y poder cumplir con las metas propuestas por Tecnotaxia.
- Tener una revisión constante al sistema de gestión de calidad, evaluar los factores de riesgos encontrados y tomarlos como oportunidades de mejora, proceder con las acciones necesarias y realizar seguimiento a dichos factores.
- Mantener en una constante actualización de la información recopilada, documentar los cambios generados y realizar la respectiva divulgación del documento aprobado.

BIBLIOGRAFÍA

Báez G., A. E. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A. Tesis.* Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.

Bohórquez C., A.A. (2016). *Diseño y planeación del sistema de gestión de calidad de la empresa comunitaria de el Carmen y Guamalito administración pública cooperativa "Emcagua A.P.C." basado en los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015. Tesis.* Cúcuta, Colombia: Universidad Francisco de Paula Santander.

Cárdenas H., C. Y. y Higuera S., D. Y. (2016). *Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI. Tesis.* Bogotá, Colombia: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito.

Chaparro M., E. (2015). *UF0519: Gestión auxiliar de documentaciín económico-administrativa y empresarial.* España: Editorial Elearning S.L.

Cordova G., M. A.; Cordova Y., A.; Garcia P., M.; Santiago H., V. y Vásquez N., R. . (2015). Estrategias de mercado para productos elaborados a base de chiltepin en la Sierra de Sonora. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 364.

Gaviria S., J. y Dovalle C., P. (2014). *Propuesta de un modelo de migración de un sistema gestión de la calidad ISO 9001:2008 A Un sistema de gestión de la calidad basado en la estructura de alto nivel, ISO/DIS 9001:2015. Tesis.* Medellín: Universidad de Medellín.

Gómez V., E. N. (2016). *Elaboración de la estructura documental del sistema de gestión de calidad y guía de implementación bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Percontex S.A.S. Tesis.* Pereira, Colombia: Universidad Católica de Perira.

Hoyos B., R. (2016). *Branding el arte de marcar corazones.* Bogota: Ecoe Edicciones.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. (2005). *NTC-ISO 9000. SIstemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.* Bogotá: ICONTEC.

Macías M., L. L. y Valencia G., M. Á. . (2014). *Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del Café Ltda. A la norma ISO 9001:2015. Tesis.* Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.

Molano, M. (1994). Calidad total. Algo de historia. *El Tiempo*. Recuperado el enero de 2018, de http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-154763

Murcia S., I. M. y Moreno A., J. A. (2008). *Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en Clinisalup IPS basado en los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000. Tesis.* Bucaramanga, Colombia: Universidad Industrial de Santander.

NTC-ISO9000 (22 de 12 de 2005). *Sistemas de gestion de calidad fundamentos y vocabularios*. Recuperado el 15 de 07 de 2018, de www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf

Nueva ISO 9001:2015. (s.f.). *Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015.* Recuperado de: http://www.nueva-iso-9001-2015.com

Padilla, G. (2002). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa.* Recuperado de: http://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/.

Pérez C., I. (2016). *Implementación de ISO 9001:2015 en un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2008. Tesis.* Instituto Politécnico Nacional.

R, H. (1997). *Metodologia de la investigacion .* Mexico : McGraw-Hill.

Sánchez R., G. (2016). *1.1 Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Rascheltex Internacional S.A., basado en los requisitos de la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015. Tesis.* Bogotá, Colombia: Universidad de Cundinamarca.

Seleman, H. (2017). *Marketing Digital.* Ibukku.

Seo y Posicionamiento. (30 de 4 de 2012). *Marketing orgánico: el crecimiento natural en Internet*. Recuperado el 15 de 7 de 2018, de Puromarketing: https://www.puromarketing.com/8/12924/organico-crecimiento-natural-internet.html.

Tecnotaxia Ltda. (2017). *Informe de Administración.* Cali.

Thompson, I. (octubre de 2006). *Definición de marketing*. Recuperado el 14 de 7 de 2018, de http://www.marketing-free.com/marketing/definicion-marketing.html

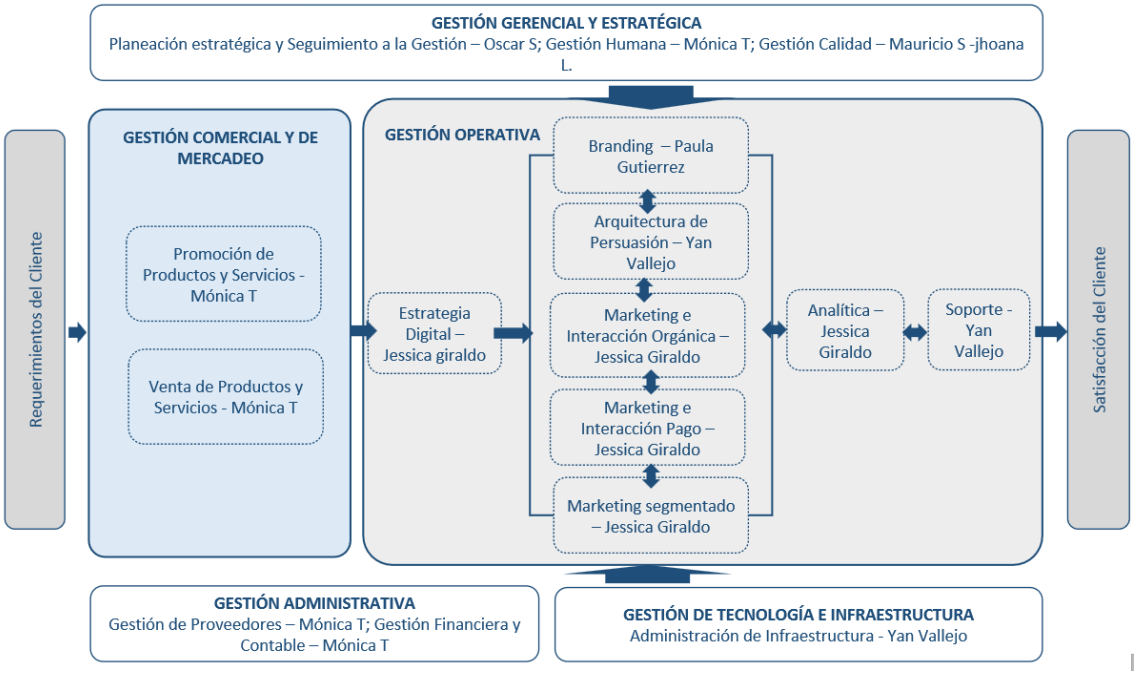
Torres C., J.C. y Mosquera G., M. N. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de calidad para el colegio micro empresarial José Pardo López bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Tesis.* Cali, Colombia: Unicatólica.

Yanez, J., & Yanez, R. (2012). Auditorias,Mejora continua y normas ISO: Factores clave para la evolucion de las organizaciones. *Actualidad y nuevas tendencias III*, 83-92.

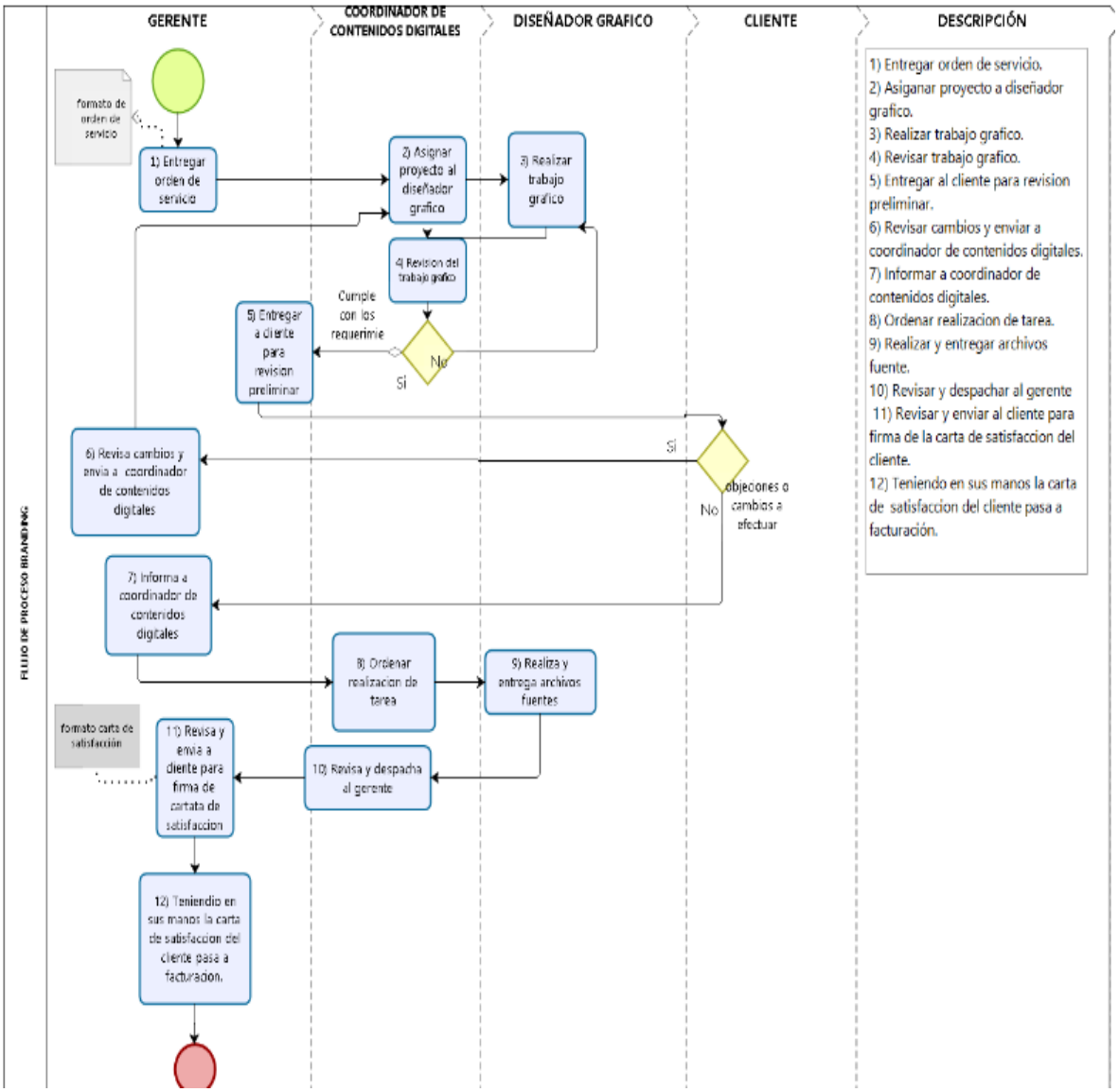
ANEXOS

Anexo A. Evidencias de documentos

Mapa de procesos



Anexo B. Branding o gestión de marca descripción del proceso



Anexo C. Formato de orden de servicio

tecnotaxia Estímulos de Tecnología	**Otro documentos** **FORMATO ORDEN DE SERVICIO PÁGINA WEB**	**Código:** **TT-OD-GGE-GH-Consecutivo** **Versión: 1**

DATOS DEL CLIENTE

Nombre del cliente	Aserindustria
Fecha de inicio del proyecto	25 de Enero de 2016
Plan de la página	Plata
Dominio	www.aserindustria.com (Listo)

COMUNICACIONES

Política de comunicación	Usted	**Fotografías**	Entregadas con el cliente
Colores	Verde	**Objetivo a comunicar**	Generar Cotizaciones
Logo	Entregado	**Tienda en línea**	No, solo catalogo en linea

ESPECIFICACIONES DE LA PÁGINA

Política de comunicación	Usted	**Fotografías**	Entregadas con el cliente
Colores	Verde	**Objetivo a comunicar**	Generar Cotizaciones
Logo	Entregado	**Tienda en línea**	No, solo catalogo en linea

ESPECIFICACIONES DE LA PÁGINA

Característica	CT	Especificación	Entregado	Chek
Home		***http://www.ingeniomayaguez.com/ revisar el mensaje movil que aparece. Comercializamos repuestos, productos y servicios industriales dando solución de forma oportuna con calidad y servicio de asesoría técnica.** **También quiere esto: DESCRIPCIÓN DE**		

		BENEFICIOS: Contamos con personal de ingeniería con más de veinte años de experiencia en la industria, así como aliados conocidos capaces en conjunto de solucionar técnicamente sus necesidades. ESLOGAN: Debajo del logo colocar siempre. Solucienes industriales.		
Institucional		QUIENES SOMOS? Un equipo de profesionales con amplia experiencia en el sector industrial y la comercialización de partes industriales, enfocados en la prestación de un excelente servicio a costos razonables que le permita a la industria actuar de forma oportuna para su sostenibilidad y crecimiento. OBJETIVO Proveer soluciones (equipos y asesorías) de forma eficiente, de acuerdo a los requerimientos exigidos por nuestros clientes. MISION Comercializar productos y servicios de asesoría y diseños de equipos para el sector industrial; contamos con aliados estratégicos de amplia experiencia además de poseer recursos técnicos para dar solución y soporte a los requerimientos..... VISION Para el año 2020 ASERINDUSTRIA S.A.S. será una empresa líder en la comercialización de equipos industriales, servicios de asesoría y diseño para el sector industrial de centro y sur américa; garantizando garantizando todos los estándares de calidad VALORES INSTITUCIONALES		

		SERVICIO: Es una constante actitud de solucionar los requerimientos de nuestros clientes; así como avaluar sus necesidades. HONESTIDAD: Es aquella conducta que nos lleva a respetar las normas y reglamentos, así como a actuar con la verdad y la transparencia entre lo que hacemos, lo que pensamos y lo que decimos. PROACTIVIDAD: Es la iniciativa de responsabilidad y servicio que nos hace acuciosos ante los requerimientos y/o servicios solicitados por nuestros clientes. RESPONSABILIDAD: Es la capacidad de ser conscientes de lo que hacemos y de cómo lo hacemos asegurando la calidad y tranquilidad de nuestros productos y servicios.		
Servicios		Diseños: Texto y una foto Asesorías: Texto y una foto		
Productos		Fundición *Bronce *Hierro gris y acero Mecanizados Construcción de equipos Sistemas hidráulicos Cadenas de transmisión Transmisión de potencia Moteres Reductores Reparación de motores eléctricos y reductores Bombas axiales Piezas para parrillas de calderas Nombre 1		

		Nombre 2 Nombre 3 Nombre 4 Nombre 5 Nombre 6 Nombre 7		
Ubicación			Pendiente	
Nuestros clientes		**Dejar para crecimiento**	Pendiente	
Contactenos		**Nombre** **Correo** **Teléfono** **Pais** **Departamento** **ciudad** **Empresa** **mensaje**	Pendiente	
Blog		**Sin categoria. OJO** **Vinculo para descarga de archivo pdf ppt**	Pendiente entrega	
Trabaja con nosotros	N/A			
Equipo	N/A			
Eventos	N/A			
Celebraciones y/o	N/A			

tecnotaxia	Otro documentos FORMATO ORDEN DE SERVICIO PÁGINA WEB	Código: TT-OD-GGE-GH-Consecutivo Versión: 1

calendarios de eventos				
Preguntas frecuentes	N/A			
PLUGGISN Y BOTONES				
Redes sociales		RSS	Pendiente	
Suscribete al boletin	x			
OTROS				
Pie de página	x	Con el estimulo de Tecnotaxia.		
Datos de contacto cliente	x	Pie de página, con los telefonos, direccion, Whatsapp entre otros.		
Métodos de pago				
Horarios de atención				
Correos electrónicos				ok
Planes				
Idiomas				
Palabras claves				

PROCESO Y TIEMPO DE ACTIVIDADES

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	SEGUIMIENTO	ESTADO

tecnobaxia	Otro documentos FORMATO ORDEN DE SERVICIO PÁGINA WEB	Código: TT-OD-GGE-GH-Consecutivo Versión: 1

1	Taller con el cliente	Gerente Comercial -			Pendiente
2	Mockups de distribución	Lider de diseño gráfico -			Pendiente
3	Autorización - Mockups de distribución	Gerente Comercial -			Pendiente
4	Mockups gráficos	Lider de diseño gráfico -			Pendiente
5	Autorización - Mockups gráficos	Gerente Comercial -			Pendiente
6	Desarrollo de la página	Desarrollador web -			Pendiente
	Comunicación	Coordinadora de contenidos -			Pendiente
5	Prueba de desarrollo	Desarrollador web -		<table><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	Pendiente

tecnotaxia	Otro documentos FORMATO ORDEN DE SERVICIO PÁGINA WEB	Código: TT-OD-GGE-GH-Consecutivo Versión: 1

Versión móvil Diferentes navegadores Ortografía Favicon Re dirección de formularios a correos Confirmación de plan de hosting

Elaboró		Aprobó	
Cargo		Cargo	
Fecha Creación		Fecha Última Actualización	

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Modificación	Elaboró

Anexo D. Formato cronograma de contenidos para redes sociales

tecnotaxia Estímulos de Tecnología	**FORMATO**	**CÓDIGO**	TT-GTV-GM-FT-04
	Cronograma de Contenidos para Redes Sociales	**VERSIÓN**	1

Nombre de la cuenta	
Plan de la cuenta	
Características del plan	

Para tener en cuenta esta semana

Cada semana	
#HT	
Mejor horario FB	

Cronograma

Fecha

Lunes

No.	**RED SOCIAL**	**PUBLICACIÓN**
1	Facebook	
2	Facebook	
1	Twitter	
2	Twitter	
3	Twitter	

Martes

No.	RED SOCIAL	PUBLICACIÓN
2	Facebook	
3	Facebook	
8	Facebook	
4	Twitter	

Miércoles

No.	RED SOCIAL	PUBLICACIÓN
3	Facebook	
4	Facebook	
7	Twitter	
8	Twitter	

Jueves

No.	RED SOCIAL	PUBLICACIÓN
4	Facebook	
5	Facebook	
10	Twitter	
11	Twitter	
12	Twitter	

Viernes

No.	RED SOCIAL	PUBLICACIÓN
5	Facebook	
6	Facebook	
13	Twitter	
14	Twitter	

Sábado

No.	RED SOCIAL	PUBLICACIÓN
6	Facebook	
7	Facebook	
16	Twitter	
17	Twitter	
18	Twitter	

Domingo

No.	RED SOCIAL	PUBLICACIÓN
7	Facebook	
	Facebook	
19	Twitter	
20	Twitter	
21	Twitter	

RED SOCIAL	MAXIMO	MINIMO	REALIZADO
FACEBOOK			
TWITTER			

Anexo E. Formato de circular informativa

tecnotaxia	**CIRCULAR INFORMATIVA No.**

FECHA

PARA:

DE:

ASUNTO:

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	LOCALIZACIÓN

Atentamente,

_____

Anexo F. Formato de indicadores de servicio

	FORMATO	Código	TT-GG-SG-FT-01
tecnotaxia	DEFINICIÓN DE INDICADORES	Versión	1

Producto/Servicio	Cliente	Necesidades del Cliente					Nombre del Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Alcance
		Tipo				Descripción					
		Costo	Seguridad	Calidad	Oportunidad						
							Requerimientos realizados a proveedores	# Requerimientos realizados a proveedores / mes	Número	Mensual	
					x	Medir el grado de cumplimiento en los tiempos de respuesta a requerimientos para proveedores en relación con el tiempo estimado para la respuesta.	Cumplimiento en la respuesta a requerimientos	(TRR/TE)*100%	Porcentaje	Mensual	
						Workflow	Total de actividades finalizadas a tiempo				
						Workflow	Total de actividades no finalizadas				
							Precisión en la elaboración del plan de comunicaciones	(NCPD/NTCD)*100%	Porcentaje	Trimestral	
						Verificar el cumplimiento del plan de comunicaciones, de acuerdo a las actividades de comunicación, tanto internas como externas que se realizan en Tecnotaxia Ltda.	Cumplimiento del plan de comunicaciones	(NCRM / NCPM) * 100	Porcentaje	Mensual	
						Medir la efectividad de la capacitación sobre las competencias de los funcionarios capacitados y los no capacitados. Determinar como la capacitación ha influido en el mejoramiento de las competencias laborales del personal de Tecnotaxia Ltda.	Mejoramiento de la calificación de las competencias	(MPA - PPAn) - (MPA - PPA)	Unidades	Semestral	
						Medir el cubrimiento del programa de capacitación sobre los colaboradores de Tecnotaxia Ltda.	Cobertura en programas de capacitación	(NFC / TF) *100	Porcentaje	Trimestral	
					x	Verificar si la documentación de Tecnotaxia Ltda. cuenta con los niveles mínimos requeridos para su aprobación.	Nivel de aprobaciónde documentos	NFB=((NUMCOMP/TOTCOMP)*100)	Porcentaje	Mensual	
							Nivel de implementación del SGC				

			x		Se verifica si los resultados de estas campañas superaron las expectativas y para ello se debe hacer una planeación cuantitativa y cualitativa de todo.	Nivel de satisfacción de campañas de marketing digital		Porcentaje	Trimestral	
						Nivel de participación de usuarios en las redes sociales				
				x	Tener una medida relativa de la capacidad de inversión en proyectos de Tecnotaxia Ltda. y la razonabilidad de la formulación de proyectos respecto a la capacidad de inversión	Proporción de proyectos incluidos en el plan de inversiones	(Cantidad de proyectos incluidos en el Plan de inversión / Total de proyectos inscritos en el Banco de Proyectos)*100	Porcentaje	Anual	
					La medición de este indicador es importante para poder medir la eficiencia en la entrega, consolidación y análisis de la información requerida para realizar seguimiento a los planes de acción por área.	Tiempo requerido para la entrega, consolidación y análisis de información del avance de los planes de acción	Días requeridos para la recolección y consolidación de planes de acción por área + días requeridos para el análisis del cumplimiento en las actividades y tiempos de los planes de acción	Porcentaje	Mensual	

					La medición de este indicador no permite generar el promedio de cada unos de los planes de acción por área, medir si se cumplió con todas las actividades establecidas en el plan. Medir el grado en que se están cumpliendo las actividades y tiempos definidos en los planes de acción	Nivel de cumplimiento de los planes de acción definidos por área	Promedio de: (Numero de actividades que cumplieron en su fecha de ejecución por plan de acción / numero total de actividades por plan)*100	Porcentaje	Trimestral	
					Conocer el nivel de cubrimiento de las actividades de apropiación TIC frente al plan de apropiación TIC, evaluando el porcentaje de actividades ejecutadas de acuerdo con el total de actividades programadas.	Nivel de cumplimiento de Apropiación TIC	(NAD / NTA) *100	Porcentaje	Trimestral	
					Medir el nivel de indicadores con medida de logro considerado como bueno	Porcentaje de indicadores evaluados con medida de logro considerado como bueno	NICLB/ TIM * 100	Porcentaje	Semestral	
					Medir el nivel de indicadores con medida de logro considerado como regular	Porcentaje de indicadores evaluados con medida de logro considerado como regular	NICLB/ TIM * 100	Porcentaje	Semestral	

					Medir el nivel de indicadores con medida de logro considerado como malo	Porcentaje de indicadores evaluados con medida de logro considerado como malo	NICLB/ TIM * 100	Porcentaje	Semestral	
					Medir el porcentaje de acciones correctivas y preventivas cumplidas, para definir estrategias que aseguren el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, establecidas en los ciclos de auditoría	Porcentaje de cumplimiento de acciones correctivas y preventivas	NACC + NAPC / TACP * 100	Porcentaje	Semestral	
					Medir la proporción en que las iniciativas presentadas son viables y se ajustan a la estrategia de gobierno en línea	Porcentaje de iniciativas viables relacionadas con proyectos presentados a las Entidades públicas	(CIV / TI) x 100	Porcentaje	Semestral	
					Medir los programas y proyectos que tienen sobre costos superiores al 10% frente a las definiciones iniciales de costos.	Porcentaje de programas y proyectos con diferencia en costos mayores al 10% frente a lo planeado	(PPc10% / NTPP)*100	Porcentaje	Trimestral	
					Medir el cumplimiento en la entrega de los informes de avance de los programas y proyectos	Porcentaje de cumplimiento en la generación de informes de avance	(IA / NTIR) * 100	Porcentaje	Mensual	

					Este indicador permite conocer el porcentaje del total de programas y proyectos que presentan un atraso de mas del 10 % en su ejecución general. Con base en esta información se pueden establecer las causas que pueden estar generando los retrasos al interior de cada uno de los proyectos.	Porcentaje de programas y proyectos con atrasos en tiempo mayores al 10% frente a lo planeado	(PPt10% / NTPP)*100	Porcentaje	Trimestral	
					Medir los programas y proyectos que tienen sobre costos superiores al 10% frente a las definiciones iniciales de costos.	Porcentaje de programas y proyectos con diferencia en costos mayores al 10% frente a lo planeado	(PPc10% / NTPP)*100	Porcentaje	Trimestral	
					Medir la desviación entre lo planeado y ejecutado de la variable tiempo de ejecución de los proyectos	Desviación promedio en tiempo de ejecución de proyectos frente a lo planeado	∑ DtePP / NTPP	Razón	Trimestral	
					A través de este indicador se puede saber cual ha sido el valor promedio de los costos adicionales presentados dentro de los programas y proyectos en ejecución. A partir del cual se pueden establecer puntos de mejora en la planeación o en la ejecución de los programas y proyectos.	Desviación promedio en costo de ejecución de proyectos frente a lo planeado	∑ DcePP / NTPP	Razón	Trimestral	

					Verificar el cumplimiento de los proveedores de la SE de acuerdo a los parametros establecidos en la evaluación de proveedores	Promedio de evaluación de proveedores	((∑ Valor evaluación de proveedores) / Total de proveedores) * 100	Porcentaje	Trimestral	
						Bienes y servicios recibidos a satisfacción				
					Permite establecer el nivel de cumplimiento en los pagos a los proveedores de servicios públicos de acuerdo a las fechas límite establecidas por éste	Oportunidad en el pago de servicios	(Cantidad de facturas de servicios públicos cancelados a tiempo / cantidad total de facturas de servicios públicos utilizados en	índice	Mensual	
					Determinar la naturaleza de los PNC presentados y su recurrencia pra para tomar acción que permita el cumplimiento de las características de los productos.	Recurrencia de producto no conforme (PNC)	%RPNC= ∑PNCR/PNCT	Porcentaje	Mensual	
					Conocer si las decisiones tomadas para corregir las no-conformidades fueron eficaces	Acciones correctivas eficaces	%ACE= ACC/ACP* 100	Porcentaje	Trimestral	
					Conocer si las decisiones tomadas para corregir la posible no-conformidades o la oportunidad de mejora identificada fueron eficaces	Acciones preventivas eficaces	%APE= APC/API * 100	Porcentaje	Mensual	
					Determinar si las auditorías programadas se ejecutaron en el período establecido para ello.	Cumplimiento programa de auditoría interna	%CPAI= AE/AP * 100	Porcentaje	Por definir	
					Permite identificar el porcentaje de documentos que no cumplen las disposiciones planteadas por la norma ISO 9000:2015 y la NTC GP 1000:2009, que se encuentán obsoletos o desactualizados y tomar los correctivos a que haya lugar	Eficacia en el control de documentos	%ECD =(1-(#DD/#DT)) * 100	Porcentaje	Anual	
					Medir la gestión documental de cada área frente al conocimiento de lo dispuesto en la tabla de retención documental	Porcentaje de documentos que cumplen con el período de retención	%DCPR= (1-(#DSPR/#DEAC))* 100	Porcentaje	Anual	
					Medir la gestión frente a la preservación de los registros del archivo histórico.	Porcentaje de preservación de documentos	%PD = ((#CME / # CE) - 1)*100	Porcentaje	Anual	
					Medir la gestión documental de cada área frente al cumplimiento de las transferencias documentales y el tiempo dispuesto en la tabla de retención documental.	Porcentaje de cumplimiento de transferencias documentales	%SDCTD= #SEA/ #TSDE* 100	Porcentaje	Anual	

Anexo G. Formato de peticiones quejas y reclamos

tecnotaxia	TECNOTAXIA LTDA.			
	Recepción, Trámite y Seguimiento de Quejas, Reclamos, Solicitudes y Sugerencias			
	CÓDIGO:	GG-GC-F-03	VERSIÓN:	1

FECHA Y NÚMERO DE RADICACIÓN (Para diligenciar en la Coordinación de Calidad)

DD	MM	AAAA	NÚMERO DE RADICACIÓN

DATOS GENERALES DEL USUARIO
(Para diligenciar por el usuario)

Marque con una "X" en la casilla correspondiente si sus comentarios pertenecen a una Queja, Reclamo, Solicitud o Sugerencia

x	Queja		Reclamo		Solicitud		Sugerencia		Reconocimiento/Felicitación

NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO			NÚMERO DE IDENTIDAD
	___Tarjeta de Identidad	___Pasaporte	___NIT	
	___Cédula de Ciudadanía	___Cédula de Extranjería	___Otro	

RANGO DE EDAD AL QUE PERTENEC		DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	BARRIO	CIUDAD
	De 15 a 24 años			
	De 25 a 34 años			
	De 35 a 44 años	TELÉFONO FIJO	TELÉFONO CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO
	De 45 a 54 años			
	Mayor de 55 años			

Desea obtener información de los productos, servicios y promociones de Tecnotaxia Ltda. a través de los diferentes canales de comunicación establecidos? ( ) SI ( ) N

VÍNCULO CON LA ORGANIZACIÓN

Marque con una "X" en la casilla correspondiente según la población a la que pertenezca:

	Cliente		Proveedor		Colaborador		Empresario		Ciudadano

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN / QUEJA / RECLAMO / SUGERENCIA / RECONOCIMIENTO O FELICITACIÓN (redacte de manera sencilla y resumida)

ESPACIO RESERVADO PARA SER DILIGENCIADO POR LA COORDNACIÓN DE CALIDAD

ÁREA QUE RESPONDE EL REQUERIMIENTO

Indique la dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento:					**Diligenciar en caso de traslado a otra área**				
Se satisfizo el requerimiento?		SI		NO		SI		NO	**Se satisfizo el requerimiento?**
Nombre y firma del funcionario que atiende el requerimiento, inicialme					**Nombre y firma del funcionario que atiende el requerimiento, en segunda instancia:**				
Nombre:					**Nombre:**				

Nombre:	**Nombre:**
Firma:	**Firma:**
OBSERVACIONES	

Anexo H. Formato de registro de producto no conforme

tecnotaxia	TECNOTAXIA LTDA	Código:	GG-GC-F-04
	REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión	

Indique el Macroproceso asociado al PNC o SNC	Indique el proceso del cual se genera el PNC o SNC	Fecha de Reporte		
		Año	Mes	Día

Señale con una X si corresponde a Producto No Conforme (PNC) o Servicio No Conforme (SNC)				Identificación del Producto/Servicio
PNC	x	SNC		

Descripción del Producto/Servicio No Conforme
Se superó la capacidad para el envío de correos masivos desde la cuenta del cliente Integra (info@clinicaintegra.com), quedándose por fuera algunos mensajes que requerían enviarse.

Nombre de quien reporta el PNC o SNC	
Nombre de quien recibe el reporte del PNC o SNC	
Fecha en que se recibe el reporte del PNC o SNC	

Acciones implementadas para corregir el PNC o SNC
Se configuró la plataforma de envío de correo masivo con un nombre de usuario diferente utilizando los mismos datos del cliente *Clínica Integra* para conservar su identidad y no afectar la percepción de los usuarios que recibirán los mensajes.

Se requiere acción correctiva o preventiva?	SI		NO	

Consecutivo No.	

Anexo I. Formato de registro de hallazgos/ oportunidades de mejora

tecnotaxia	TECNOTAXIA LTDA	Código	
	Registro y Tratamiento de Hallazgos / Oportunidad de Mejora	Versión	1

Tipo de Hallazgo

☐ No conformidad real ☐ Observación de auditoría ☐ Oportunidad de mejora
☐ Producto/Servicio No Conforme ☐ No conformidad potencial ☐

Fecha de Registro	Fecha de Asignación	

Macroproceso	Proceso
Detectado por:	**Asignado a:**

Detectado en:

☐ Proceso ☐ Auditoría de Calidad
☐ Producto / Servicio ☐ Auditoría de Procedimientos

Descripción
No conformidad real / Producto/Servicio No Conforme
No conformidad potencial / Observación Auditoría / Oportunidad de mejora

Acción Inmediata - Corrección

Causas

Plan de Acción - Tratamiento de Hallazgos / Oportunidad de Mejora

Acción	Responsable	Plazo	Seguimiento

Observaciones / Eficacia de la acción tomada

Cierre del Hallazgo / Oportunidad de Mejora

Responsable de cierre (Líder de Macroproceso/Proceso)	Visto bueno Auditor Interno / Representante del SGC (aplica para Auditorías)	Fecha de Cierre
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:	

TT-GG-GC-FT-

Anexo J. Formato de registro de hallazgos/ oportunidades de mejora

tecnotaxia	FORMATO ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	CÓDIGO: FR-02-004
		VERSIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN: 17/09/2017		PÁGINA: 1 de 1

Fecha Solicitud	Día	Mes	Año	Tipo de Acción	Acción Correctiva	Acción Preventiva	Acción de Mejora	Consecutivo Acción

Nombre y Cargo de quien reporta	Proceso(s) Involucrado(s)

Fuente que origina la Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora (Marcar con una X)

Quejas, reclamos o Sugerencias	Auditoria Interna	Auditoría Externa	Producto y/o servicio no conforme	Indicadores de Gestión del procesos	Revisión por la dirección	Mediciones de Satisfacción	Otra? Cuál?:

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA

ANÁLISIS DE LA CAUSAS

¿Qué método utilizó para identificar la causa raíz?

Lluvia de ideas		5 ¿por qué?		Espina de pescado		Otro. Cuál?	

Describa y explique la causa raíz identificada

PLAN DE ACCIÓN

No.	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN			
No.	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	REALIZADO POR
1			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
VERIFICACIÓN EFICACIA DE LA ACCIÓN			
EVIDENCIA DE LA EFICACIA			
FECHA DE VERIFICACIÓN			
FUE EFICAZ?			

Fecha de Cierre de la Acción	

Anexo K. Formato de solicitud de elaboración, modificación y eliminación de documento

tecnotaxia Fecha de Elaboración:	**Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos**	**Código:** FR-02-007 **Versión** 01 **Página** 1 de 1

Proceso: **Fecha de Solicitud:**			
Solicitud para:	Elaborar: ☐	Modificar: ☐	Eliminar: ☐
Justificación de la solicitud:			

Cambios a Realizar (en caso de modificación):	
Solicitud aprobada?: Si ☐ No ☐	**Fecha de la Aprobación:**

Anexo L. Formato de perfil de cargo

tecnotaxia Estímulos de Tecnología	PEFIL DE CARGO	Código: TT-OD-GGE-GH-(Consecutivo) Versión: 1

CARGO: NOMBRE DEL CARGO

PERFIL DEL CARGO	
Educación	
Formación	
Experiencia	
Habilidades	
Objetivo de cargo	
Jefe inmediato	
Principales actividades y responsabilidades	

Elaboró		Aprobó	
Cargo		Cargo	
Fecha Creación		Fecha Ultima Actualización	

Anexo M. Formato de perfil de cargo

tecnotaxia			FORMATO			Código	TT-GG-GC-FT-06		
			Acta de Reunión			Versión	1		
Acta No.		**Fecha:**				**H.I**		**H.F**	
Asunto:									
Lugar:				**Elaborado por:**					
ASISTENTES									
Nombre			**Cargo**			**Asistió**	**Firma**		

ASISTENTES			
Nombre	**Cargo**	**Asistió**	**Firma**
TEMAS TRATADOS			

COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
Actividad	Plazo de Entrega	Responsable	Estado

Anexo N. Formato de satisfacción del cliente

	FORMATO	CÓDIGO	TT-GG-GC-FT-18
tecnotaxia	Encuesta de satisfacción del producto/servicio - Foursquare	VERSIÓN	1

Apreciado cliente: su opinión es muy importante para nosotros; por lo tanto, lo invitamos a realizar la siguiente encuesta de satisfacción con el propósito de mejorar nuestros productos y servicios. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente como herramienta de mejoramiento. ¡Muchas gracias por su tiempo!

INFORMACIÓN GENERAL

Empresa cliente: _____ NIT: _____

Nombre del encuestado: _____ Cargo: _____

E-mail: _____ Fecha: _____

1. De acuerdo al producto o servicio contratado con 4sqColombia/Tecnotaxia Ltda., indique a continuación el grado de conformidad con respecto a sus necesidades y expectativas teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Producto / Servicio	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Creación, reclamación y unión de lugares					
Stikers					
Capacitación					
Proyecto Completo					

En caso de que su respuesta haya sido diferente a "Muy satisfecho" y "Satisfecho", indique por qué: _____

2. De acuerdo al producto o servicio contratado con 4sqColombia/Tecnotaxia Ltda., indique a continuación el grado de conformidad con respecto al valor pagado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Producto / Servicio	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Creación, reclamación y unión de lugares					
Stikers					
Capacitación					
Proyecto Completo					

En caso de que su respuesta haya sido diferente a "Muy satisfecho" y "Satisfecho", indique por qué: _____

3. Si ha tenido problemas, indique el grado de satisfacción con respecto a la solución otorgada:

Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho

En caso de que su respuesta haya sido diferente a "Muy satisfecho" y "Satisfecho", indique por qué: _____

4. Si ha tenido problemas, éstos se resolvieron generalmente:

En el mismo día	En esa misma semana	En ese mismo mes	No hubo solución al problema

5. Indique a continuación el nivel de satisfacción frente a la atención del personal de 4sqColombia/Tecnotaxia Ltda, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
Amabilidad					
Tiempo de respuesta					
Preparación y profesionalismo					
Disposición					

Si calificó algún criterio como regular, deficiente o muy deficiente, indicar porqué: _____

7. Volvería a contratar alguno de los servicios de 4sqColombia/Tecnotaxia Ltda.?

___ Seguramente que si

___ Probablemente si

___ No estoy seguro

___ Probablemente no

___ Seguramente que no

8. Recomendaría usted 4sqColombia/Tecnotaxia Ltda. a otras empresas?

___ Seguramente que si

___ Probablemente si

___ No estoy seguro

___ Probablemente no

___ Seguramente que no

Por favor especifique el porqué de su respuesta _____

¡ MUCHAS GRACIAS !

ENVIAR

COPIA CONTROLADA

Anexo O. Formato de conocimiento del cliente

tecnotaxia	FORMATO	CÓDIGO:	TT-GTV-GM-FT-01
	Exposición de marca en internet - Estructuración	VERSIÓN:	1

ESTRATEGIA EXPÓSICIÓN DE MARCA EN INTERNET

CONOCIMIENTO DEL CLIENTE
NOMBRE DEL CLIENTE
¿QUÉ HACE? (Indique a que se dedica su negocio)
PORTAFOLIO DE SERVICIOS (Explique ampliamente, cada uno de sus productos o servicios)
ALTA DIRECCIÓN (Indique el nombre o nombre del Director ejecutivo, delegado, jefe ejecutivo, presidente ejecutivo, principal de la marca)
RESPONSABLE DEL PROYECTO DE EXPOSICIÓN DE MARCA EN INTERNET (Nombre de la persona con teléfonos y correo de quien aprueba las piezas, los contenidos entre otros)
COMUNICACIÓN DIRECTA (Indique el nombre de la persona, teléfonos y correo de quien nos brindará toda la información necesaria una vez se haya iniciado el proyecto)
CONTINGENCIA (Indique en un caso de emergencia, por ejemplo un domingo a las 10:00 pm quien le puede dar información si en las RS se presenta un caso fuera de lo común)
SUCURSALES Y SUS RESPONSABLES (Indique el nombre teléfono y direcciones físicas y electrónicas de contacto directo con el responsable de cada sucursal)

El contenido de este documento es propiedad exclusiva de Tecnotaxia Ltda. No podrá ser reproducido por ningún medio sin el permiso de la Entidad.

HORARIOS DE ATENCIÓN (Incluir si tienen sucursales)
COMUNICACIÓN INTERNA (Describa otro medio de comunicación que se pueda establecer con los empleados: chat, skype etc. Si lo hay por favor indicar los usuarios)
CORREOS ELECTRONICOS (Escriba los nombre, cargos y correos electrónicos de las personas involucradas en la actividad)
CORREOS DE APROBACIÓN (Indique el correo que está autorizado para mandar información a publicar en las redes sociales)
DISENO DE FIRMAS (Escriba la información que desea este incluida en las firmas, si es del caso)
OTROS DATOS (Escriba aquí otros datos relevantes que haya percibido en la reunión)

INFORMACIÓN CORPORATIVA
MISIÓN DE LA EMPRESA (Si la tiene y desea que sea incluida en la información)
VISIÓN DE LA EMPRESA (Si la tiene y desea que sea incluida en la información)

El contenido de este documento es propiedad exclusiva de Tecnotaxia Ltda. No podrá ser reproducido por ningún medio sin el permiso de la Entidad.

OBJETIVO DE MERCADEO (Por qué desean aparecer en internet)
OBJETIVO DE COMUNICACIÓN PUBLICITARIA ¿Qué mensaje desea llevar a su consumidor?
PROMESA ÚNICA DE VENTA (PUV) Que diferencia a la marca de la competencia.
IDEA BÁSICA (Lleve el objetivo de comunicación a términos de una idea original y creativa que impacte y empatice con el consumidor)
SCORING DE VENTA (Definir el orden de prioridad al vender, lo cual dará como resultado la prioridad a la hora de publicar)

RECONOCIMIENTOS (Enumere si es el caso los reconocimientos que ha tenido su empresa)

POLITICA DE COMUNICACIÓN
PERSONALIDAD DE LA MARCA (Según descripción del
TONO DE LA CAMPAÑA (Explique la forma en que se va a tratar a las personas en las redes sociales tu, usted, abrazo, saludo)
MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVO (Se tiene Manual de imagen corporativo o si se tiene marca

El contenido de este documento es propiedad exclusiva de Tecnotaxia Ltda. No podrá ser reproducido por ningún medio sin el permiso de la Entidad.

registrada, escribir aquí las especificaciones)
COLOR (Indique el color o los colores que predominan en su empresa, este mismo color será el diseño web)
EXPOSICIÓN DE PRECIOS (Definir si se van a publicar precios en las redes sociales)
IMÁGENES A PUBLICAR (Definir periodicidad de envió, quien envía, responsable de la comunicación y envió de referencias)

PROCESOS
PROSPECCIÓN DEL CLIENTE (Indique como busca a sus clientes, ferias, contac center, directorio telefónico)
BASE DE DATOS (Describa que información tiene de sus clientes y de que forma la tiene consignada digital, manual o no tiene)
PROCESO POST VENTA (qué hace para mantener el contacto con sus clientes y como busca su recompra)

El contenido de este documento es propiedad exclusiva de Tecnotaxia Ltda. No podrá ser reproducido por ningún medio sin el permiso de la Entidad.

GARANTÍA (Como se maneja el proceso de garantía con el cliente, desde que el cliente reclama hasta que se le entrega el producto al cliente)
PROCESO DE PQR (Procedimiento a utilizar en un peticiones, quejas, reclamos y recursos incluir tiempos de respuesta)
MANEJO DE CRISIS (Como se manejan las crisis en la empresa)
ESTADÍSTICAS (Qué tipo de estadística para medir sus gestión comercial y de mercadeo tiene)

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN
PRODUCTO O SERVICIO (Mencione el nombre comercial)
SITUACIÓN PUNTUAL (Exponga el motivo principal por el cual se hace necesarios la presencia en Internet)
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (Enumere y describa los esfuerzos en Internet de los competidores, y si cuenta con resultados obtenidos plasmarlos claramente)

El contenido de este documento es propiedad exclusiva de Tecnotaxia Ltda. No podrá ser reproducido por ningún medio sin el permiso de la Entidad.

ANÁLISIS DE LOS ESFUERZOS EN INTERNET DE LA MARCA (Enumere y describa los esfuerzos en Internet con los resultados obtenidos plasmarlos claramente)

PRESENCIA EN INTERNET
MEDIOS A USAR (Enumere y explique los medios que considera apropiados para llegar al consumidor: microbloggin, Media share, Redes sociales, blog, wikis, sitio web, boletín electrónico, banners, co-branding)
MAPA DE PRESENCIA EN INTERNET (Cuente su experiencia con su página web o proveedor antiguo si la tiene)
MAPA DE NAVEGACIÓN DE SU SITIO WEB (Inserte aquí la imagen de su mapa mental puede usar www.cacoo.com)
MOCKUP DE SU SITIO WEB (Inserte aquí la imagen de su maqueta gráfica de su web para hacer una evaluación de desempeño, puede usar www.creately.com)
TITULO DE SITIO (Los títulos pueden ser concisos pero informativos. Si el título es demasiado largo, Google mostrará tan solo una parte del mismo en el resultado de búsqueda. Evita: títulos muy largos, que no sean útiles para los usuarios, rellenar las etiquetas title con palabras clave innecesarias)

META-DESCRIPCIÓN DEL SITIO (Máximo 20 palabras) (Proporciona a Google y a otros motores de búsqueda un resumen sobre la página, podría contener un par de frases o incluso un párrafo corto. El ranking de los sitios más altos las suelen tener tanto en el título y en la descripción)
PERFIL DE REDES SOCIALES (en 140 caracteres describa su empresa, marca, producto o servicio)

El contenido de este documento es propiedad exclusiva de Tecnotaxia Ltda. No podrá ser reproducido por ningún medio sin el permiso de la Entidad.

5 MENSAJES CLAVE (Redacte 5 mensajes no mayores a 140 caracteres que iniciaría su presencia en redes sociales, blogs o micro- blogging)
INDICADORES (De acuerdo al objetivo de comunicación publicitaria, cuales son los indicadores que medirían el éxito de su presencia en Internet)

GERENTE DE CUENTA

ENCARGADO DEL PROYECTO

Anexo P. Formato de relación mensual de novedades

tecnotaxia	FORMATO	Código	TT-GTV-GM-FT-03
	Relación Mensual de Novedades	Versión	1

Indique el periodo en que se efectuó la actividad (Ej: MAYO DE 2012)					
NOMBRE DE LA EMPRESA CLIENTE	CONCEPTO DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	FECHA DE ENVÍO (DD/MM/AAAA)	No. DE MAILS ENVIADOS	No. DE MAILS REBOTADOS
TOTALES				0	0

COPIA CONTROLADA