



**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN I-COMM SOLUTIONS DE BOGOTÁ, SEGÚN
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008**

VANESSA RUIZ OSORIO

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERIAS
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2012



**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN I-COMM SOLUTIONS DE BOGOTÁ, SEGÚN
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008**

VANESSA RUIZ OSORIO

Proyecto de grado como requisito para optar al título de Ingeniera Industrial

DIRECTOR:

M.Sc OLMEDO GONZALEZ HERRERA

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERIAS

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2012

*A Dios por llenarme de bendiciones e iluminarme en cada etapa de mi formación
A mis padres, por su infinita confianza, apoyo y amistad. Porque son el ejemplo
del valor de la superación y el amor. Fruto de su incansable esfuerzo es la
culminación de esta etapa.*

*A mi hermana por llevarme en sus oraciones, por ser el motivo de muchas
sonrisas, por regalarme una voz de aliento y ser mi gran confidente.*

*A mi esposo por acompañarme durante toda la carrera, por ser mi mejor amigo e
incondicional apoyo, por compartir mis triunfos y enseñarme a superar miedos.*

*En especial dedico este triunfo a mi pequeña MANUELA, quien lleno mi mundo de
colores, aventuras y me enseña a descubrir un amor sin igual.*

A mis abuelas que descansan en la paz del señor.



AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA por formar profesionales íntegros con Sentido Humano y grandes conocimientos teórico-prácticos.

Al Msc Olmedo González Herrera por su ejemplar dirección y valiosos aportes para la realización del presente.

Al ingeniero Diego Andrés Romero Cruz por depositar su confianza en mis conocimientos y permitir la realización de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	15
1.1 RESEÑA HISTORICA	16
2. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA	17
3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA – ALCANCE	18
4. ANTECEDENTES	19
5. OBJETIVOS	20
5.1 OBJETIVO GENERAL	20
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
6. MARCO TEÓRICO	21
6.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD	21
6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	22
6.2.1 ¿Qué ventajas obtienen las Organizaciones con un Sistema de Gestión de Calidad?	22
6.2.2 ¿Cuáles son los beneficios que obtendría una Organización por implantar un Sistema de Gestión para la Calidad y la Mejora?	23
6.3 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION STANDARIZATION)	24
6.3.1 Enfoque basado en procesos	25
6.4 DEFINICIONES	27
7. DISEÑO METODOLOGICO	31

8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	32
9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008	33
9.1 MISIÓN	33
9.2 VISIÓN	33
9.3 VALORES INSTITUCIONALES:	33
9.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION	34
9.5 POLÍTICA DE CALIDAD	35
9.6 OBJETIVOS DE CALIDAD	36
9.7 INDICADORES DE GESTIÓN:	37
9.8 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS	38
9.9 MAPA DE PROCESOS	39
9.10 SENSIBILIZACIÓN	40
10. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	41
10.1 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	42
10.2 CONTENIDO	44
10.3 INFORMACIÓN DE LA ÚLTIMA PÁGINA	45
10.4 MANUAL DE CALIDAD	45
10.5 MANUAL DE FUNCIONES	46
10.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	46
10.7 MANUALES, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	47
10.8 REGISTROS	48
11IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	49
11.1 CAPACITACIÓN	49
11.2 ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN	50
11.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	51



12. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	52
12.1 AUDITORIA INTERNA	52
12.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	52
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFIA	56
ANEXOS	57



LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
Figura 1. Estructura organizacional I-COMM SOLUTIONS	16
Figura 2: Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos	27
Figura 3. Mapa de procesos de I-Comm Solutions	39
Figura 4. Estructura documental I-comm Solution	41



LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de relación de directrices para la política de calidad.	35
Tabla 2. Indicadores de Gestión para I-Comm Solutions	37
Tabla 3. Programa de sensibilización del SGC para I-Comm Solutions	40
Tabla 4. Programa de capacitación del SGC para I-Comm Solutions	49



LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. MEMORIAS DE SOCIALIZACIONES	58
ANEXO B. MANUAL DE CALIDAD	62
ANEXO C MANUALES DE FUNCIONES	64
ANEXO D PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVO	66
ANEXO E REGISTROS	68
ANEXO F. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	70
ANEXO G. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	72

GLOSARIO

Tic's: conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes¹

Stakeholders

player's: Pantallas instaladas a los clientes en los lugares previamente estudiados

sitesurvey: Estudio del sitio donde se instalarán los player's

BOM (bill of materiales):

projectcharter: "carta de proyecto" o documento que se lleva como seguimiento durante toda la ejecución de este hasta su cierre

kick off: Orden de arranque o inicio del proyecto

ticket: Formato de intranet de comunicación con el cliente, donde se reportan fallas y su debido tratamiento

play list: lista de autas a publicar

¹<http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>



RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN I-COMM SOLUTIONS DE BOGOTÁ, SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008

AUTOR: Vanessa Ruiz Osorio

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Msc Olmedo González Herrera

RESUMEN

Considerando la importancia de los sistemas de gestión de calidad y frente a la necesidad de ofrecer un servicio que garantice la satisfacción del cliente y un continuo mejoramiento, la empresa decide diseñar, documentar e implementar los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Con el propósito de liderar el proyecto en esta empresa y de dar cumplimiento a los objetivos presentados en el presente trabajo de grado, se inició el proceso diseñando el sistema de gestión, donde se planteó la misión, visión, alcance, políticas y objetivos de calidad. Al término de la primera fase se realizó una jornada de sensibilización para que los funcionarios conocieran la terminología y generalidades del sistema de gestión que ahora hace parte de su empresa.

La documentación se inició con la elaboración de las caracterizaciones para cada proceso y los registros que soportan éstos, seguido de los procedimientos exigidos por la norma y se finalizó con la elaboración del manual de calidad y los manuales de funciones para cada cargo de la empresa. Durante la implementación inicialmente se ejecutó el programa de capacitación donde se le presentó al personal el mapa de procesos, las caracterizaciones correspondientes y los debidos registros que la soportan, al igual que los manuales propios de su cargo. Además se les capacito sobre el uso e importancia de mantener el sistema. Las gerencias participaron de estas capacitaciones y en una pequeña junta se les presento los procedimientos obligatorios de la norma y se conformó el comité de calidad.

PALABRAS CLAVE:

Sistema de Gestión de Calidad, Documentación, Registros, Procedimientos, Comité de Calidad, Tecnología, Etapas, Sensibilización.



GENERAL SUMMARY OF WORK OF DREGEE

TITLE: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN I-COMM SOLUTIONS DE BOGOTÁ, SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008

AUTHOR: Vanessa Ruiz Osorio

FACULTY: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Msc Olmedo González Herrera

SUMMARY

Considering the importance of the management systems of quality and the need to offer a service that guarantees a continuous improvement and customer satisfaction, the company decides to design, document, and implement the requirements of the ISO 9001: 2008 standard.

With the purpose of leading the project in this company and to comply with the objectives presented in this degree work, the process began designing the management system, which raised the mission, vision, reaches, policies and quality objectives. At the end of the first phase was conducted a day of awareness to make the employees know the terminology and an overview of the management system which is now part of your company.

The documentation began with the development of the characterizations for each process and records that support these, followed by the procedures required by the standard and was completed with the development of the quality manual and manuals of duties for each position of the company. During the initial implementation the training program began in which was presented to the employees the process map, the appropriate characterizations and proper records that support it, as well as the own Office manuals were executed during the implementation. In addition they were trained on the use and importance of maintaining the system. Managements participated in these trainings and in a small Board were presented the obligatory procedures of the rule and formed the Committee of quality.

KEY WORDS:

Quality Management System, Documentation, Records, Procedures, Technology, ICT (Information communication technology), Sensitization, Innovation.



INTRODUCCIÓN

Si bien resulta difícil crear una empresa; aún más tomar una posición importante en el mercado, que garantice a los clientes que se le está ofreciendo un servicio de calidad. Desde su inicio esta empresa ha estado participando en el desarrollo de proyectos de comunicación corporativa con clientes de diferentes sectores y su crecimiento se hace notorio al encontrarse en licitaciones al lado de importantes empresas internacionales.

Resulta trascendental adoptar estrategias que generen ventaja competitiva. La estandarización de los procesos ayuda a fortalecer la habilidad de la organización para agregar valor. En ese sentido el grupo directivo de la compañía decide iniciar sus procesos bajo controles y seguimientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 que les permita responder de mejor manera las necesidades de los clientes.

El presente libro, es el resultado del trabajo realizado como proyecto de grado y como apoyo y gestión a I-COMM SOLUTION S.A.S, en el proceso de diseñar, documentar e implementar los requisitos de esta norma.



1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA: I-COMM SOLUTIONS S.A.S

DIRECCION: Calle 120 # 46 – 40

TELEFONO:(57) (1) 6377015

ACTIVIDAD ECONÓMICA: Prestación de servicios de comunicación corporativa.

PRODUCTOS Y SERVICIOS: Consultoría, administración de contenidos de digital signage

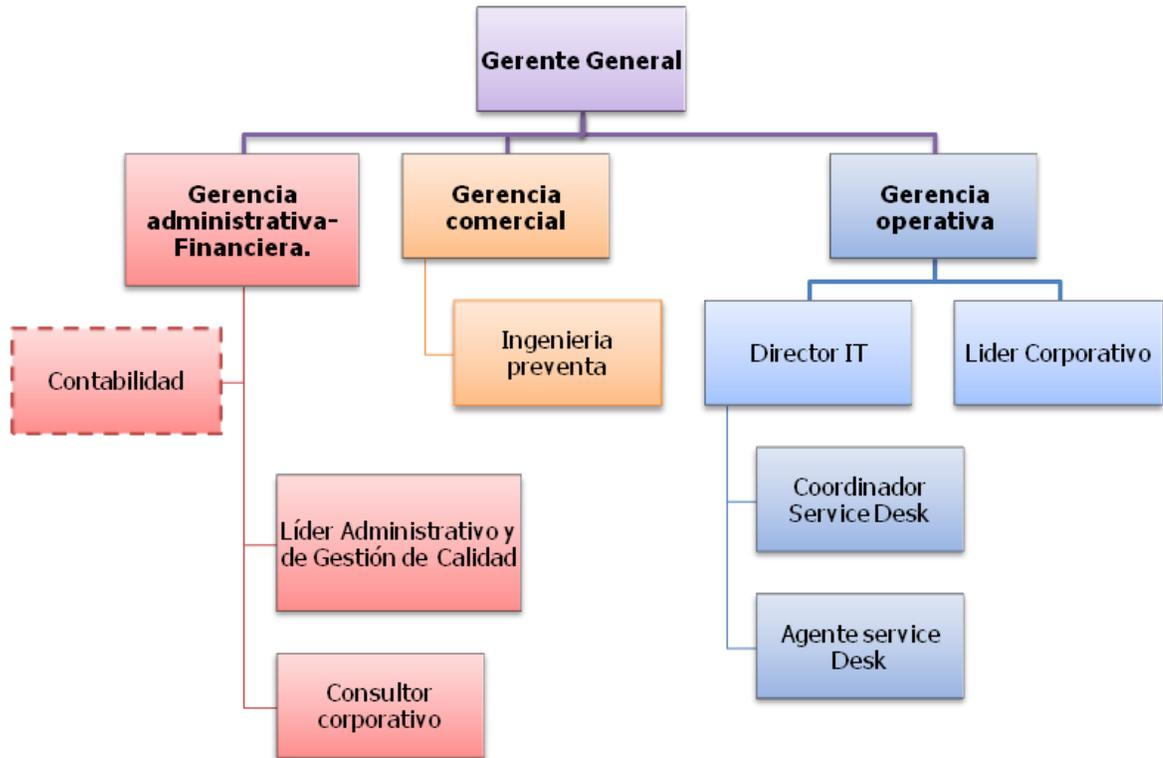
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La organización actualmente cuenta con la estructura organizacional mostrada en la figura 1; para la cual se necesitan aproximadamente 15 empleados.

Actualmente I-COMM SOLUTION S.A.S funciona con 7 empleados los dos Gerentes Principales, un Director de IT, Un Coordinador Servicedesk, dos Agentes servicedesk, un líder administrativo y de gestión de calidad.

La contabilidad de la empresa es subcontratada a un revisor fiscal que entrega informes mensuales a la Gerencia Administrativa-Financiera

Figura 1. Estructura organizacional I-COMM SOLUTIONS



Fuente: Creación propia

1.1 RESEÑA HISTORICA

I-COMM SOLUTION S.A.S nace el mes de abril del 2011 suministrando soluciones de mejoramiento de comunicación y servicio a través de la innovación y tecnología que satisfagan las necesidades de información entre las compañías y sus clientes.

I-COMM SOLUTION S.A.S cuenta con un equipo especializado en digital signage con más de 6 años de experiencia en el mercado colombiano que brinda seguridad y confianza a las compañías que deciden encontrar soluciones apoyados por nosotros.



2. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

I-COMM SOLUTION S.A.S es una empresa que se sitúa en la etapa de introducción dentro del ciclo de vida de la industria, donde disminuir la amenaza de competidores potenciales y alcanzar rápidamente el nivel de crecimiento se han convertido en sus principales retos.

Ofrecer soluciones de comunicación digital con un enfoque diferenciador es el ideal que esta empresa tiene para atrapar a sus clientes. No solo se enfocan en que la administración de contenidos sea algo que impacte. Familiarizar al cliente con la empresa y hacerlo parte de ella es algo en lo que ya se está trabajando. Por eso contar con personal idóneo, motivado, competente y comprometido es una necesidad latente. Así mismo ofrecer una infraestructura y ambientes adecuados se convierten en otros criterios importantes a la hora buscar diferenciarse de sus competidores.

Como parte de generar estrategias que ayuden a alcanzar estos objetivos y en pro de marcar la mayor diferenciación en este nicho; I-COMM SOLUTIONS S.A.S busca empezar bajo los lineamientos de la norma técnica colombiana ISO 9001:2008, pues rigiéndose con base en estos parámetros no solo sus productos serán de alta calidad, sino también la atención al cliente y el manejo documental de sus procesos y procedimientos.



3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA – ALCANCE

Aunque es una corporación que apenas empieza a incursionar en este mercado, muestra grandes proyecciones gracias a importantes proyectos que hoy licitan al lado de corporaciones internacionales como NEC y ALCATEL.

Al ser una empresa nueva, I-COMM SOLUTION S.A.S no cuenta aún con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), pero en busca de ofrecer a sus clientes productos que superen sus expectativas y en pro de generar estrategias de diferenciación ante la creciente competencia que se está presentando en el sector, la dirección pretende diseñar, documentar e implementar el SGC bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008.



4. ANTECEDENTES

Es la primera vez que esta empresa se enfrenta a la tarea de implementar un Sistema de Gestión de Calidad que ayude a estandarizar sus procesos y a responder satisfactoriamente los requerimientos del cliente.

Aunque hasta ahora no presenta antecedentes en estos procedimientos, el equipo de trabajo administrativo que hace parte de I-COMM SOLUTION S.A.S cuenta con experiencia por más de 6 años en Gestión Empresarial que ayudará a desarrollar este proyecto y llevarlo a cabo con éxito.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad en I-COMM SOLUTION S.A.S de Bogotá, según lineamientos de la NTC ISO 9001:2008

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad, según los requisitos de la NTC ISO 9001:2008
- Realizar la documentación que necesita la empresa para dar cumplimiento a los requerimientos de la NTC
- Generar espacios de formación donde se vincule, sensibilice y comprometa a todo el personal de la organización con la calidad y su mejoramiento continuo.
- Implementar los documentos de Sistema de Gestión de Calidad que dan cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008
- Establecer métodos de evaluación de diagnóstico y plan de acción de mejora

6. MARCO TEÓRICO

6.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD

Edwards Deming: "Calidad es sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente a lo largo de la vida del producto"

Dr. J. Juran: "calidad es adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".

Kaoru Ishikawa define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Philip B. Crosby: "Calidad significa cumplimiento con las especificaciones"

G. Taguchi: "Calidad es la menor pérdida que el uso de un producto le cause a la sociedad"

En definición Calidad es una medida de que tan bien un producto o servicio satisface los requerimientos especificados por el usuario o el cliente. En otras palabras, calidad es un concepto holístico, una forma de pensar que invade toda la organización, toda nuestra vida y nos afecta a todos.²

² HOYOS TORRES, William. Un libro de calidad. Primera edición. Bucaramanga 2006. P 33

6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es la integración de la estructura organizativa, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de la Política de Calidad y beneficios para todas las partes interesadas.

6.2.1 ¿Qué ventajas obtienen las Organizaciones con un Sistema de Gestión de Calidad?

En las empresas que han implantado un Sistema de Gestión para la calidad y la Mejora, las ventajas encontradas versus el modo de operar anterior son muchas, entre otras:

- a. **La organización se asegura que funciona bien** y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema, estén alineados con los objetivos del negocio. Si los objetivos de calidad son distintos, o no están alineados, a lo mejor se cumplen pero el Sistema no coadyuvará para que la organización logre cumplir sus Metas y Objetivos.
- b. **Se cuenta con un sistema permite gestionar, con calidad**, el desarrollo de sus actividades. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.
- c. **La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor** y más simple. La organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales es una herramienta que permite producir resultados superiores debido a la



sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.

- d. **El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental** de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.³

6.2.2 ¿Cuáles son los beneficios que obtendría una Organización por implantar un Sistema de Gestión para la Calidad y la Mejora?

Es una pregunta que no debería ser incluida, por obvia, y porque la respuesta debería ser: ¡Los Resultados o Beneficios que se planearon!

Por desgracia, la pregunta y la respuesta para muchas organizaciones no es tan obvia... Porque implantaron su Sistema con base en una expectativa Mítica y, una vez implantado, comenzaron a buscar cuales fueron los beneficios obtenidos. Esto, en el mejor de los casos, es una locura.

Lo primero que se tiene que hacer, antes de empezar el desarrollo e implantación de un Sistema para La Calidad, es definir cuáles son los beneficios esperables como resultado de la implantación del mismo.

Los Objetivos y Beneficios esperables, definidos “a priori”, constituyen los imperativos de diseño del sistema, además de ser los factores críticos de éxito del mismo. No es posible pensar que el sistema va a servir para algo cuando no se le fijó un objetivo.

³ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: VENTAJAS Y BENEFICIOS. Tomado de: <http://knol.google.com/k/sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-ventajas-y-beneficios#>. [Consulta: 9 Agosto de 2011]

Los beneficios esperables más comunes deberían ser:

- Cumplir los objetivos de la institución
- Ser competitivos
- Ser eficaces, cumplir el compromiso que se tiene con los clientes,
- Ser eficientes, hacer las cosas cada vez de una manera más simple, (no necesariamente más barato), evitando mayor trabajo a la gente,
- Simplificar la interacción y la comunicación entre las distintas áreas
- Asegurar que todos, en la organización, trabajan para cumplir los requisitos del cliente.⁴

6.3 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION STANDARIZATION)

Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de la ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la comisión electrotécnica.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros por votación. La publicación como norma internacional requiere de la aprobación por lo menos del 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

⁴ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: VENTAJAS Y BENEFICIOS. Tomado de: <http://knol.google.com/k/sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-ventajas-y-beneficios#>. [Consulta: 9 Agosto de 2011]



La norma ISO 9001 ha sido preparada por el comité técnico ISO/TC 176 *Gestión y aseguramiento de la calidad, subcomité SC 2, sistema de la calidad*.

La cuarta edición anula o sustituye la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar punto en el texto y aumentar la compatibilidad con la norma ISO 14001:2004.

6.3.1 Enfoque basado en procesos

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos y se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente los resultados de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la figura 2 ilustra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura cubre todos los requisitos de esta norma internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

A todos los procesos puede aplicarse la metodología conocida como “Planificar – Hacer – Verificar – Actuar” (PHVA). PHVA puede escribirse brevemente como:

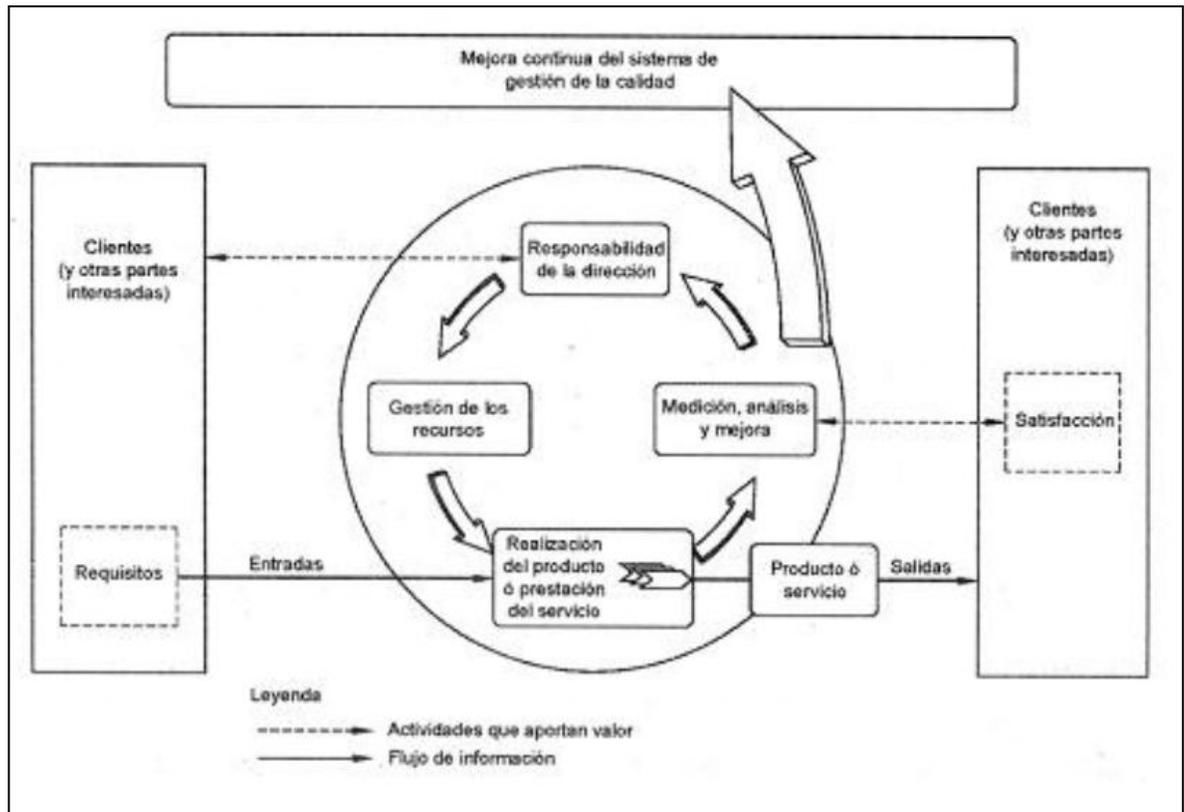
Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Figura 2: Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos



Fuente: INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica colombiana ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de calidad.

6.4 DEFINICIONES

- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.⁵
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.⁶

⁵INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de calidad: Fundamentos y vocabulario. NTC ISO 9000. Bogotá D.C. ICONTEC 2005. 9 P

⁶Ibíd. P 10

- Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.⁷

- Objetivo de calidad: Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad. Generalmente se basan en la política de calidad de la organización y se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.⁸
- Gestión de calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad⁹
- Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.¹⁰
- Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.¹¹
- Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.¹²

⁷Ibíd. P 11

⁸Ibíd. P 11-12

⁹Ibíd. P 12

¹⁰Ibíd. P 12

¹¹Ibíd. P 12

¹²Ibíd. P 12

- Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.¹³
- Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.¹⁴
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.¹⁵
- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.¹⁶
- Conformidad / No conformidad: Cumplimiento de un requisito / Incumplimiento de un requisito¹⁷
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.¹⁸
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Nota: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.¹⁹
- Documento: Información y su medio de soporte.²⁰

¹³Ibíd. P 12

¹⁴Ibíd. P 13

¹⁵Ibíd. P 15

¹⁶Ibíd. P 16

¹⁷Ibíd. P 18

¹⁸Ibíd. P 18

¹⁹Ibíd. P 19

²⁰Ibíd. P 20

- Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.²¹
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Los registros pueden utilizarse para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas. Los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.²²

- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios.

Auditorías internas se realizan por o en nombre de la propia organización, para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Auditorías externas se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos como los de las normas ISO 9001 e ISO 14001.²³

²¹Ibíd. P 21

²²Ibíd. P 22

²³Ibíd. P 23-24

7. DISEÑO METODOLOGICO

En el trabajo desarrollado en I-COMM SOLUTION S.A.S no se realizó evaluación de diagnóstico inicial, debido a que el proceso de documentación inició de la mano con el arranque de actividades de la empresa. Las acciones realizadas siguieron la siguiente estructura:

- **Diseño del Sistema de Gestión de Calidad:**
Declaración de la misión, visión, alcances, política de calidad, objetivos de calidad y mapa de procesos.
- **Documentación del Sistema de Gestión de Calidad**
Elaboración del manual de calidad y manual de funciones. Caracterizaciones, procedimientos documentados exigidos por la NTC (Control de los Documentos, Control de los registros, Auditoría interna, Control de producto no conforme, Acción correctiva y Acción preventiva), documentos necesarios por la organización para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- **Implementación:**
El personal de I-COMM SOLUTION S.A.S participó en una socialización sobre el plan estratégico de la empresa y entrega de las correspondientes caracterizaciones.

Los procedimientos obligatorios de la NTC ISO 9001:2008 fue entregada por parte de la practicante a las gerencias en una reunión de informe.

8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Etapa 1: Diseñar

- Elaboración de la misión.
- Elaboración de la visión.
- Diseño del alcance del sistema de gestión.
- Elaboración de la política de calidad.
- Elaboración de los objetivos de calidad.
- Definición de los procesos y posterior elaboración del mapa de procesos.
- Sensibilización inicial del sistema de gestión.

Etapa 2: Documentar

- Manual de funciones.
- Caracterización de procesos.
- Procedimientos e instructivos.
- Registros.
- Manual de calidad y Manual de Funciones.

Etapa 3: Implementar

- Capacitación al personal.
- Entrega de la documentación perteneciente a cada uno de los procesos.
- Seguimiento y medición.

Etapa 4: Evaluación y mejora continua

- Auditoria interna.
- Acciones correctivas y preventivas.



9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008

9.1 MISIÓN

Somos una empresa tecnológica comprometida en asistir a nuestros clientes en la modernización e innovación de sus procesos relacionados con el servicio al cliente y comunicación a través de la gestión eficiente de las tic's. Brindamos soluciones con personal especializado y procesos de operaciones con altos estándares de calidad.

I-COMM SOLUTION S.A.S está comprometida con la búsqueda de la satisfacción del cliente, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de normas legales.

9.2 VISIÓN

En el año 2014 I-COMM SOLUTION S.A.S será considerada como la mejor aliada en la prestación de servicio de comunicación corporativa, reconocida principalmente por la innovación y excelencia en el servicio al cliente, logrando aumentar la participación en el mercado nacional y presencia en otros países.

9.3 VALORES INSTITUCIONALES:

Enfoque al servicio

Uno de los principios de la compañía es el enfoque servicial a todos los stakeholders, desde los accionistas, colaboradores, cliente, proveedores y



sociedades; Buscando satisfacer sus necesidades, y generar relaciones gana-gana.

Efectividad

En I-COMM SOLUTION S.A.S se trabaja en búsqueda de los objetivos que se desprenden de su horizonte estratégico, día tras día, a través del uso eficiente de los recursos.

Mejora continua

El modelo de gestión de la compañía se basa en la búsqueda continua de mejorar sus procesos, actividades, productos para generar cada vez más valor en las actividades realizadas.

Iniciativa y creatividad, e innovación

Siempre estaremos en una permanente búsqueda de nuevas tendencias y tecnologías, aplaudiendo la creatividad y generando espacios para el desarrollo de la misma y entregando los recursos para transformarla en innovación.

Compromiso y responsabilidad

Cada integrante de la compañía tiene un compromiso total con el objetivo clave de su cargo y las responsabilidades asignadas a su gestión. Conoce como generar valor gracias a sus acciones, desempeñando de la mejor manera su rol en la compañía

9.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION

Prestación de servicios de comunicación corporativa con enfoque en marketing digital, a empresas públicas y privadas que cuenten con puntos de atención y salas de espera.

Exclusiones: Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad de I-COMM SOLUTION S.A.S las actividades relacionadas con los siguientes numerales:

- 7.3 Diseño y desarrollo: este no se realiza antes, durante y después de la prestación del servicio pues éste está sujeto a los requerimientos del cliente.
- 7.5.5 Preservación del producto: la empresa no hace entrega física de los productos, por lo tanto no es necesario que éste deba ser manipulado o haga uso de embalaje y almacenamiento.

9.5 POLÍTICA DE CALIDAD

Puntuación: Alta: 5 Media: 3 Baja: 1

Tabla 1. Matriz de relación de directrices para la política de calidad.

Requisitos del cliente	Directrices organizacionales						TOTAL
	I+D+i	Productividad	desarrollo en el mercado	Mejoramiento continuo	Satisfacción del cliente	Gestión comercial y de mercadeo	
Personal certificado	3	3	3	1	3	3	16
Nivel de servicio	5	5	3	5	5	5	28
Soporte postventa	3	3	5	5	5	1	22
Funcionalidad de tecnologías	5	5	5	3	5	5	28
Aumento de ventas	5	5	1	3	3	1	18
Relación coste/beneficio	5	5	1	5	1	1	13
TOTAL	26	26	18	22	22	18	

Fuente: Elaboración propia.



I-COMM SOLUTIONS S.A.S es una entidad dedicada a ofrecer soluciones de comunicación brindando un alto nivel de servicio, soporte postventa y funcionalidades tecnológicas. Comprometida con la búsqueda de la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo en sus procesos, sustentados en el desarrollo de innovación y el crecimiento de la productividad.

9.6 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mantener un alto nivel de servicio a través de la innovación.
- Garantizar el soporte postventa que asegure el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente.
- Asegurar las funcionalidades tecnológicas para generar crecimiento en la productividad.

9.7 INDICADORES DE GESTIÓN:

Cada objetivo de calidad debe ser medible y alcanzable, los indicadores de gestión permiten evaluar el cumplimiento de cada objetivo.

Tabla 2. Indicadores de Gestión para I-COMM SOLUTIONS S.A.S

Objetivo de calidad	Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de medida	Meta	Frecuencia de evaluación	Responsable	Proceso relacionado
Mantener un alto nivel de servicio a través de innovación	Proyectos I+D	# de proyectos I+D	Unds	60%	Anual	Gerente operativo	Investigación y desarrollo
	Nivel de satisfacción de clientes con nuevos productos y servicios	$\frac{\text{Total clientes satisfechos}}{\text{Total clientes encuestados}}$	%	85%	Cada vez que se ofrezca un producto o servicio nuevo	Gerente operativo	Gerencia de proyectos
	Incremento en el ROI por servicios o productos innovadores	$\frac{\text{Beneficio obtenido} - \text{inversión}}{\text{Inversión}} * 100$	%	3%	Mensual	Gerente administrativo y financiero	Gestión financiera
Garantizar el soporte postventa que asegure el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente.	Eficacia del soporte postventa	$\frac{\text{\# soportes cumplidos}}{\text{Total solicitudes de soporte}} * 100$	%	90%	Mensual	Gerente operativo	Administración de servicios
	Nivel de eficacia de las acciones correctivas y preventivas	$\frac{\text{\# acciones correctivas y/o preventivas ejecutadas}}{\text{Total de solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas}} * 100$	%	70%	Trimestral	Líder administrativo y financiero	Gestión de calidad
	Nivel de satisfacción del cliente	$\frac{\text{Total}}{\text{Total clientes encuestados}} * 100$	%	95%	Semestral	Gerente administrativo y financiero	Gestión de mercadeo y ventas
Asegurar las funcionalidades tecnológicas para generar crecimiento en la Gerencia de proyectos productividad.	Eficacia en el mantenimiento de equipos	$\frac{\text{\# demantenimientos ejecutados}}{\text{\# demantenimientos programados}} * 100$	%	80%	Semestral	Director IT	Administración de servicios
	Proporción de vigilancia y seguimiento a eventos adversos	$\frac{\text{Total eventos adversos detectados y gestionados}}{\text{Total eventos adversos detectados}} * 100$	%	70%	Semestral	Gerente operativo	Proceso solutions

Fuente: Elaboración propia



9.8 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS

El mapa de procesos de I-COMM SOLUTION S.A.S se diseñó con la intención de interrelacionar los procesos de la empresa.

El diseño del mapa de procesos se realizó de acuerdo al principio del Sistema de Gestión de Calidad, el enfoque basado en procesos, el cual promueve la adopción de éste bajo la premisa de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los procesos que se establecieron en el mapa fueron aquellos que la dirección considero como importantes a la hora de determinar las necesidades y requisitos de los clientes con el fin de entregar los productos y el servicio óptimo que alcance su satisfacción.

Se instauraron tres procesos que fundamentan el Sistema de Gestión de Calidad dentro de I-COMM SOLUTION:

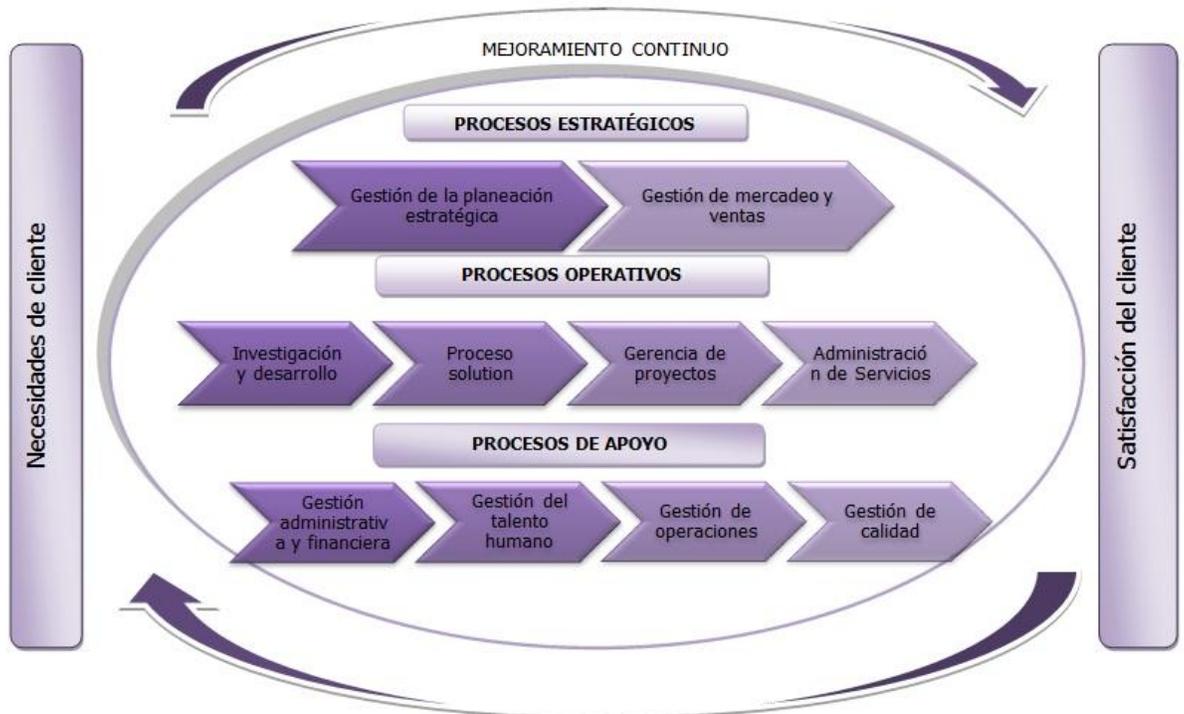
- Procesos estratégicos: compuesta por gestión de la planeación estratégica y gerencia de mercado. En éste se planearán y definirán las directrices guías para los procesos de operativos y de apoyo relacionados con la prestación del servicio, nuevos estándares de calidad, diseño de nuevas estrategias, entre otros.
- Procesos operativos: hacen parte de estos: investigación y desarrollo, proceso solution, gerencia de proyectos y administración de servicios. Pensados así para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

Cabe resaltar que el último aunque es un proceso que aún no está en ejecución se estableció en el mapa pues la empresa esta perfilada a la instalación y prestación de soporte técnico a los equipos.

- Procesos de apoyo: estos procesos son: gestión administrativa y financiera, gestión del talento humano y gestión de operaciones. Brindarán apoyo a los procesos operativos, generalmente sus clientes son internos pues estos soportan los demás procesos de la compañía.

9.9 MAPA DE PROCESOS

Figura 3. Mapa de procesos de I-COMM SOLUTION S.A.S



Fuente: Elaboración propia.

9.10 SENSIBILIZACIÓN

Dividida en 4 etapas la sensibilización y capacitación de I-CommSolución se realizó satisfactoriamente. En la tabla 3 se muestra el itinerario para cada una de las etapas.

Las copias de las presentaciones realizadas en cada socialización se evidencian en el anexo A de este documento.

Tabla 3. Programa de sensibilización del SGC para I-CommSolutions

Programa de sensibilización del sistema de gestión de calidad para IComm Solutions SAS		
Etapas	Temas a tratar	Fecha de realización
Primera	Importancia, conceptos y generalidades del Sistema de Gestión de Calidad	5 Agosto 2011
Segunda	Socialización de: <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Política de calidad • Objetivos de calidad 	19 Agosto 2011

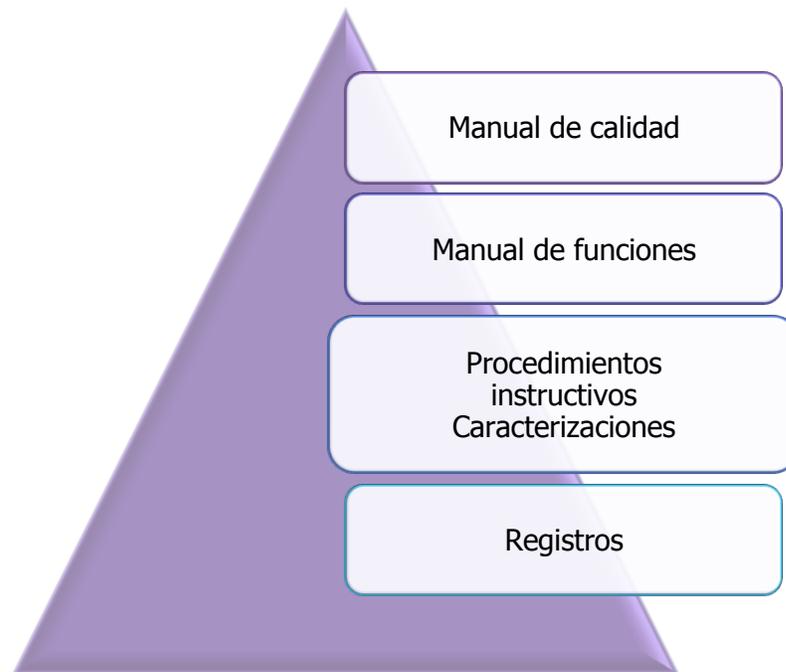
Fuente: Elaboración propia

10. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La documentación se realiza basándose en los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y bajo la necesidad de estandarizar las actividades de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

La siguiente jerarquización determina los tipos de documentos requeridos en la compañía para que los procesos sean llevados a cabo en condiciones controladas.

Figura 4. Estructura documental I-COMM SOLUTION S.A.S



Fuente: Creación propia

Nivel 1. Manual de Calidad: Comienza explicando las características fundamentales de la empresa. Además especifica el alcance del Sistema de



Gestión de Calidad, la exclusión de los requisitos que no le son de aplicación, política de calidad y sus objetivos.

Nivel 2. Manual de Funciones: Este documento contiene normas y tareas que el funcionario debe desarrollar en sus actividades cotidianas.

Nivel 3. Procedimientos, instructivos y caracterizaciones: Proporcionan los estándares documentados de cómo realizar las actividades que corresponden a cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de calidad.

Nivel 4. Registros: Este documento presenta resultados obtenidos y/o evidencia de las actividades desempeñadas

- Presentación de los documentos

10.1 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad de I-COMM SOLUTION S.A.S deben tener asignado un código alfanumérico de identificación de acuerdo con la siguiente estructura:

Estructura y longitud del código:

El código se compone por cuatro componentes: X1 – X2 – X3 - #1 - ##2 - #3

TIPO DE DOCUMENTO	CARÁCTER DE GRUPO DE MACRO-PROCESOS	CARÁCTER NOMBRE MACRO-PROCESOS	NÚMERO ASIGNADO DENTRO DEL MAPA DE PROCESO	CONSECUTIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS IDENTIFICADOS EN CADA PROCESO	CORRESPONDE ÚNICAMENTE A LOS DOCUMENTOS COMO FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y MEMORANDOS
X1	X2	X3	#1	##2	#3

X1 Es el prefijo que identifica el tipo de documento, y será:

MAN Manual

NOR Nomograma

PROC Proceso

PROD Procedimiento

FOR Formato

INS Instructivo

X2 Este carácter alfabético identifica el grupo de macro-proceso al que pertenece el documento, y será:

EST estratégicos

OPER Operativos

APY Apoyo

X3 Este carácter alfabético identifica el macro-proceso al que pertenece el documento, teniendo en cuenta, si el nombre completo consta de una (1) palabra, se toman las dos (2) letras iniciales; Si es de dos (2) palabras, la letra inicial de cada palabra; y si es de (3) tres palabras, la letra inicial de las tres (3) primeras palabras o la siguiente cuando sea repetida y será:

GPE Gestión de la planeación estratégica

GMV Gerencia de mercadeo y ventas



ID	Investigación y desarrollo
PS	Proceso Solution
GP	Gerencia de proyectos
AS	Administración de servicios
GAF	Gestión administrativa y financiera
GTH	Gestión de talento humano
GO	Gestión de operaciones
GC	Gestión de calidad

#1 Es un número de un dígito que identifica al proceso correspondiente, iniciando con el 1 en orden ascendente y/o 0 si no existe proceso.

##2 Es un número de dos dígitos que corresponde al consecutivo de los procedimientos identificados en cada proceso, iniciando con el 01 en orden ascendente.

#3 Es un número consecutivo que corresponde únicamente a los documentos como formatos, instructivos y memorandos.

10.2 CONTENIDO

Las caracterizaciones, procedimientos, instructivos y manuales contienen:

- Objetivo
- Alcance
- Responsable
- Definiciones
- Cuerpo del documento



10.3 INFORMACIÓN DE LA ÚLTIMA PÁGINA

Para procedimientos y caracterizaciones:

ELABORÓ:	Cargo:
REVISÓ:	Cargo:
APROBÓ:	Cargo:

Para manuales e instructivos:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
-----------------	----------------	----------------

10.4 MANUAL DE CALIDAD

Este manual de calidad ha sido desarrollado de acuerdo a los requerimientos del numeral 4.2.2 de la NTC ISO 9001:2008. El documento muestra de manera clara el sistema de gestión de calidad implementado en I-COMM SOLUTION S.A.S bajo el enfoque de procesos y teniendo como punto de partida los principios de gestión de calidad.

En el ANEXO B se encuentra específico el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la justificación de sus exclusiones y los procedimientos documentados establecidos para el sistema.

10.5 MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones fue establecido para especificar los perfiles de cada cargo y clarificar las tareas específicas, además de distribuir las responsabilidades de cada cargo dentro de la organización.

En este documento se encuentra puntualizado:

- Descripción básica del cargo: el formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, el nivel de estudio, dependencia a la que pertenece, cargo del jefe inmediato y número de personas a cargo.
- Propósito general:
- Funciones: el funcionario debe cumplir las funciones específicas de su área.
- Comunicación: puntualiza los contactos internos y externos que maneja cada funcionario en su respectivo cargo.
- Perfil del cargo: describe los requisitos cognitivos y las competencias laborales necesarias para cumplir con el perfil óptimo del funcionario que debe ocupar el cargo.

Los manuales de funciones se pueden observar en el ANEXO C

10.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La descripción documentada de cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad se detalla en las caracterizaciones de cada uno de estos.

Los formatos constan de:

- Nombre del proceso.
- Objetivo del proceso.



- Alcance del proceso.
- Líder del proceso.
- Procesos proveedores: Quienes suministran información.
- Elementos de entrada: Información necesaria para la realización de las actividades.
- Actividades: Descripción de las acciones correspondientes al proceso.
- Elementos de salida: a quien se dirigen las salidas (cliente).
- Recursos críticos.
- Registros controlados.
- Documentos controlados.
- Plan de comunicación.
- Indicadores de gestión: miden el desarrollo de las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Las caracterizaciones de los procesos se observan en el Manual de calidad de la empresa (ANEXO B).

10.7 MANUALES, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

Todas las prácticas de la organización fueron diseñadas, documentadas e implementadas en I-COMM SOLUTION S.A.S en busca de estandarizar todas las actividades a través de manuales, procedimientos e instructivos que se pueden apreciar en el ANEXO D.

Los manuales usados en la empresa están relacionados con el manejo de software y allí mismo se encuentran sus instructivos, por esta razón I-COMM SOLUTION S.A.S no codifica estos manuales.



10.8 REGISTROS

Los registros son la evidencia de las actividades desempeñadas en la organización, así como también demuestran la conformidad con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y la efectiva ejecución del sistema.

Se diseñaron para dar soporte a los procedimientos e instructivos que los necesitaban, estos registros se observan en el ANEXO E. Para llevar el control de estos registros se documentó el procedimiento control de registros disponible en el ANEXO F.

11 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

11.1 CAPACITACIÓN

Previamente se ejecutó el programa de sensibilización con el fin de socializar y proporcionar a los funcionarios conocimientos necesarios del plan estratégico de la empresa y generalidades del SGC.

Siguiendo el cronograma establecido y dando continuidad al programa de sensibilización y capacitación, se llevó a cabo la tercera etapa consistente en enseñar a los funcionarios la documentación correspondiente a cada proceso. En la tabla # 4 se muestran los contenidos de esta exposición.

En la socialización de la cuarta etapa solo se involucraron las gerencias, responsables de velar por la correcta ejecución de estos procedimientos.

Tabla 4. Programa de capacitación del SGC para I-COMM SOLUTION S.A.S

Programa de capacitación del sistema de gestión de calidad para I-COMM SOLUTION S.A.S		
Etapa	Temas a tratar	Fecha de realización
Tercera	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Caracterizaciones • Formatos 	9 enero 2012
Cuarta	Socialización de: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento control de documentos • Procedimiento Acciones correctivas 	9 enero 2012

Programa de capacitación del sistema de gestión de calidad para I-COMM SOLUTION S.A.S		
Etapa	Temas a tratar	Fecha de realización
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento acciones preventivas • Quejas y reclamos 	13 enero 2012
	<ul style="list-style-type: none"> • Control de registros • Procedimiento Auditorías internas 	16 enero 2012

Fuente: elaboración propia

Todo el proceso de sensibilización y capacitación estuvo a cargo del líder administrativo y de gestión de calidad (practicante y gestora del presente trabajo).

11.2 ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

Basados en el procedimiento de control de documentos (anexo G) se realizó la debida entrega de la siguiente documentación con copia controlada:

- Mapa de proceso.
- Caracterización de proceso.
- Plan estratégico.
- Procedimientos obligatorios.
- Manual de calidad.

El formato de solicitud de documentos fue diligenciado en este caso para solicitar una copia de la documentación perteneciente al proceso a cargo de cada gerente, en busca de estandarizar las actividades que se ejecutan allí.



Terminada la entrega total de la documentación con los respectivos indicadores de gestión en medio magnético y finalizado el programa de sensibilización y capacitación al personal, se da inicio a la etapa de implementación.

11.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para hacer seguimiento y medición de todos los procesos de la organización, se dispuso en la reunión realizada el día 23 de enero, que los responsables de cada uno de estos realicen informes del seguimiento a sus indicadores justificando el cumplimiento o incumplimiento de los mismos.

En las caracterizaciones correspondientes a cada proceso se encuentran los indicadores a los que cada responsable debe hacer seguimiento.

A fin de comprobar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y seguimiento al cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008 se creó el Comité de Calidad, conformado por los dos gerentes principales, líder administrativo y de gestión de calidad encargados de organizar la primera auditoría interna.

12. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

12.1 AUDITORIA INTERNA

Para dar cumplimiento al numeral 8.2.2 de la NTC ISO 9001:2008 se realizó el procedimiento de auditoria interna PROD-APY-GC-10-06 (ANEXO D) en el cual se definió el objetivo, alcance, los registros necesarios para este proceso y la descripción del procedimiento.

12.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

La necesidad de una acción correctiva, preventiva o de mejora surge cuando se detecta una no conformidad en el Sistema de Gestión de Calidad. Estas No Conformidades se reportan en las listas de chequeo utilizadas en las auditorías internas (FOR-APY-GC-10-06-3). Cuando estén reportadas las No Conformidades, se deben diligenciar las acciones preventivas y de mejora en su correspondiente formato (FOR-APY-GC-10-03-1) Por ello se establece y se mantiene el procedimiento para la gestión de acciones correctivas PROD-APY-GC-10-02. Y el procedimiento de acciones preventivas PROD-APY-GC-10-03

CONCLUSIONES

El desarrollo de las jornadas de sensibilización y capacitación permitió comprometer al personal con el alcance del proyecto, incentivando sentido de pertenencia con la empresa, motivación y empeño hacia la continuidad del mismo.

La documentación se llevó a cabo con satisfacción, generando un valor agregado a la empresa, quien garantiza desde ahora que las soluciones en los procesos relacionados con el servicio al cliente que ofrece, son de calidad.

La empresa alcanzó una ventaja competitiva en el sector gracias a su factor diferenciador, pues es la primera en implementar un sistema de gestión que estandarice sus procesos.

Debido al recién arranque de actividades y a la poca información con que se contaba al inicio del trabajo; se diseñó un formato de diagnóstico, que evaluará y ofrecerá información sobre el estado de I-COMM SOLUTION S.A.S frente al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.

Durante el establecimiento de los manuales de funciones se detectó que los agentes servicedesk desconocían ciertas funciones relacionadas a su cargo, El proceso de capacitación sirvió para ahondar en las responsabilidades de cada trabajador y establecer las de futuros cargos

Al término del proyecto, la gestora y practicante de éste, logró hacer parte del comité de calidad importante para evaluar el estado de la empresa frente a los requisitos de la ISO 9001:2008.



Ya que ésta es una empresa donde la mayoría de sus procesos se manejan virtualmente, la practicante sugirió el uso de una plataforma intranet que ayude a agilizar los métodos de comunicación con el cliente y garantizar su satisfacción.

RECOMENDACIONES

Realizar actualizaciones a la documentación de acuerdo a los cambios en las actividades de cada proceso y frente a la detención de necesidades de mejora para cada uno de estos.

Aplicar la evaluación de diagnóstico para valorar el estado de la empresa respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y tomar prontas decisiones frente a los incumplimientos que ésta arroje.

Dar continuidad a las reuniones del Comité de Calidad con el fin de hacer seguimiento al desempeño de los procesos, las necesidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de objetivos.

Debido a la proyección de crecimiento que presenta la empresa se recomienda realizar constantes jornadas de capacitación donde se involucren todos los funcionarios, incluyendo el nuevo personal.

BIBLIOGRAFIA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS CERTIFICACION. Norma Técnica Colombiana ISO 9001: Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2008.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de calidad: conceptos y vocabulario. NTC ISO 9000. Bogotá: ICONTEC, 2000
- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: VENTAJAS Y BENEFICIOS. Tomado de: <http://knol.google.com/k/sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-ventajas-y-beneficios#>. [Consulta: 9 Agosto de 2011]
- HOYOS TORRES, William. Un libro de calidad. Primera edición. Bucaramanga 2006. P 33

ANEXOS

ANEXO A. MEMORIAS DE SOCIALIZACIONES

Sistema de Gestión de Calidad I-Comm Solution SAS

Primera etapa



NUESTRA MISIÓN

Somos una empresa tecnológica comprometida en asistir a nuestros clientes en la modernización e innovación de sus procesos relacionados con el servicio al cliente y comunicación a través de la gestión eficiente de las tic's. Brindamos soluciones con personal especializado y procesos de operaciones con altos estándares de calidad.

I-comm solutions está comprometida con la búsqueda de la satisfacción del cliente, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de normas legales.



NUESTRA VISIÓN

- En el año 2013 I-Comm solutions será considerada como la mejor aliada en la prestación de servicio de comunicación corporativa, reconocida principalmente por la innovación y excelencia en el servicio al cliente, logrando aumentar la participación en el mercado nacional y presencia en otros países.

VALORES INSTITUCIONALES

- ✓ Enfoque al Servicio
- ✓ Efectividad
- ✓ Mejora Continua
- ✓ Iniciativa
- ✓ Creatividad e Innovación
- ✓ Compromiso
- ✓ Responsabilidad

POLÍTICA DE CALIDAD I-COMM

- I-Comm Solutions es una entidad dedicada a ofrecer soluciones de comunicación brindando un alto nivel de servicio, soporte postventa y funcionalidades tecnológicas. Comprometida con la búsqueda de la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo en sus procesos, sustentados en el desarrollo de innovación y el crecimiento de la productividad.



OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Mantener un alto nivel de servicio a través de innovación
- ✓ Garantizar el soporte postventa que asegure el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente.
- ✓ Asegurar las funcionalidades tecnológicas para generar crecimiento en la productividad.



ANEXO B. MANUAL DE CALIDAD

**NO DISPONIBLE
DOCUMENTO CONFIDENCIAL DE
I-COMM SOLUTION**

ANEXO C MANUALES DE FUNCIONES



**NO DISPONIBLE
DOCUMENTO CONFIDENCIAL DE
I-COMM SOLUTION**

ANEXO D PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVO

**NO DISPONIBLE
DOCUMENTO CONFIDENCIAL DE
I-COMM SOLUTION**

ANEXO E REGISTROS

**NO DISPONIBLE
DOCUMENTO CONFIDENCIAL DE
I-COMM SOLUTION**

ANEXO F. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

**NO DISPONIBLE
DOCUMENTO CONFIDENCIAL DE
I-COMM SOLUTION**

ANEXO G. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS



**NO DISPONIBLE
DOCUMENTO CONFIDENCIAL DE
I-COMM SOLUTION**