

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SYSO) EN LA EMPRESA
COBRANZAS ESPECIALES DE SANTANDER CESSLTDA SEGÚN LOS
ESTÁNDARES DADOS POR LAS NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007.**

**GINNA LORENA FONSECA CASTAÑEDA
SERGIO ANDRÉS PARRA GUTIÉRREZ**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PIEDRECUESTA**

2012

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SYSO) EN LA EMPRESA
COBRANZAS ESPECIALES DE SANTANDER CESSLTDA SEGÚN LOS
ESTÁNDARES DADOS POR LAS NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007.**

**GINNA LORENA FONSECA CASTAÑEDA
SERGIO ANDRÉS PARRA GUTIÉRREZ**

Proyecto de Grado

GERMAN ENRIQUE VARGAS REY

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PIEDRECUESTA**

2012

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO	9
INTRODUCCIÓN	13
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	20
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	20
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA	20
1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS	20
1.4 NÚMERO DE EMPLEADOS	20
1.5 DIRECCIÓN	21
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	21
1.6 RESEÑA HISTÓRICA	22
1.7 MISIÓN	24
1.8 VISIÓN	24
1.9 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO	24
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	25
2.1 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	25
2.2 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	26
2.3 DIAGNOSTICO SEGÚN LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 EN LA EMPRESA CESS LTDA	29
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	34
4. ANTECEDENTES	36
5. JUSTIFICACIÓN	38
6. OBJETIVOS	40
6.1 OBJETIVO GENERAL	40
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	40
7. MARCO TEÓRICO	42

7.1 SIGNIFICADO DE LA ISO	43
7.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	44
7.3 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL OHSAS 18001:2007	48
8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	52
8.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	52
8.1.1 POLÍTICA DE CALIDAD	52
8.1.2 OBJETIVOS DE CALIDAD	53
8.1.3 INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	53
8.2 SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	55
8.2.1 POLÍTICA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	55
8.2.2 OBJETIVOS SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	55
8.2.3 INDICADORES SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:	56
8.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	57
8.4 CARACTERIZACIONES	60
8.5 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL CESS LTDA	61
8.6 TIPOS DE DOCUMENTOS	62
8.7 CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES	69
8.7.1 CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES	70
8.7.2 METODOLOGÍA DE CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES	72
8.7.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	74
8.8 AUDITORIA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	75
8.9 AUDITORIA EXTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	77
9. IMPLEMENTACIÓN	80
10. DIAGNOSTICO FINAL DE LA EMPRESA	83
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	90
ANEXOS	92

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizacional CESS Ltda.	21
Figura 2. Resultado diagnóstico inicial	32
Figura 3. Mapa de Procesos CESS Ltda.	59
Figura 4. Caracterización Proceso de Gestión de Calidad.	60
Figura 5. Jerarquía documental del Sistema de gestión de calidad CESS Ltda.	61
Figura 6. Formato Asistencia a Capacitación	63
Figura 7. Instructivo Call Center- Visitas	64
Figura 8. Manual de Funciones, Auditor Interno.	67
Figura 9. Procedimientos de CESS Ltda.	68
Figura 10. Cronograma Capacitaciones CESS Ltda Sistema de Gestión de Calidad	71
Figura 11. Cronograma Capacitaciones CESS Ltda. Seguridad y Salud Ocupacional	72
Figura 12. Informe auditoria 8 y 9 de marzo.	76
Figura 13. Resultado Diagnostico Final	83

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Escala Diagnóstico	31
Tabla 2. Indicadores de gestión de calidad.	54
Tabla 3. Indicadores Seguridad y Salud Ocupacional.	57
Tabla 4. Distribución de los formatos CESS Ltda.	63

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta diagnostico general CESS Ltda.	93
Anexo 2. Encuesta diagnostico NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007	95
Anexo 3. Caracterización Sistema de Gestión de Calidad	98
Anexo 4. Listado maestro de documentos	101
Anexo 5. Manual de calidad	108
Anexo 6. Procedimiento control de documentos y registros	115
Anexo 7. Diapositivas Capacitación 1: Sistema de gestión de calidad en CESS Ltda.	124
Anexo 8. Diapositivas capacitación 2: Fundamentos de la norma ISO 9001:2008	127
Anexo 9. Folleto 1: ISO 9001:2008 CESS Ltda.	131
Anexo 10. Fotos actividad lúdica 1.	133
Anexo 11. Fotos actividad lúdica 2.	134
Anexo 12. Diapositivas capacitación 1: Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en CESS Ltda.	135
Anexo 13. Folleto 1: OHSAS 18001:2007 CESS Ltda.	138
Anexo 14. Fotos actividad lúdica 1 OHSAS	140
Anexo 15. FM-GC-009 Programa auditorias.	141
Anexo 16. Carta programación auditoria ICONTEC	142

Anexo 17. Certificación sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 ICONTEC	144
Anexo 18. Panorama de riesgos	146

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SYSO) EN LA EMPRESA COBRANZAS ESPECIALES DE SANTANDER CESSLTDA SEGÚN LOS ESTANDARES DADOS POR LAS NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007.

AUTOR(ES): Ginna Lorena Fonseca Castañeda
Sergio Andrés Parra Gutiérrez

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: German Enrique Vargas Rey.

RESUMEN

Hoy en día la gran competencia en el medio busca lograr la supervivencia de las empresas, por ende los sistemas de gestión se han convertido en medio de participación, puesto que su importancia radica a las consecuencias que conlleva la ausencia de un control y mejoramiento. El desarrollo del siguiente proyecto, nace de la necesidad y del compromiso mismo que tiene la organización no solo con los clientes sino también con el empleado, con el propósito de mejorar continuamente buscando niveles de excelencia y bienestar para una sociedad. Por esta razón se ve en la necesidad de diseñar, documentar e implementar las NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, buscando como principal objetivo la Certificación del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 y la implementación del sistema de seguridad y salud ocupacional bajo los lineamientos de la norma OHSAS 18001:2007 en la organización CESS Ltda., por medio del cumplimiento de cada uno de los

requisitos estipulados en las normas. El diseño del sistema de gestión de calidad y salud ocupacional consistió en determinar un punto de partida, por medio de un diagnóstico inicial, permitiendo establecer cuales actividades se debían desarrollar para el cumplimiento de los requisitos de las normas, una vez de terminadas las actividades a desarrollar se procedió a dar forma a los sistemas dejando evidencia de cada uno de los manuales, procedimientos, formatos y demás documentos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de las normas a aplicar. Para la implementación de los sistemas se llevaron a cabo capacitaciones, sensibilizaciones y actividades de bienestar, generando conocimiento y agrado hacia los sistemas de gestión de calidad y salud ocupacional por parte de los trabajadores de la organización. Para el cumplimiento del objetivo de lograr la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, se realizaron actividades requeridas como lo fueron auditorías internas, revisiones por la dirección, y auditoria externa realizada por el ente certificador ICONTEC, donde se le otorgó a CESS Ltda., la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 con el alcance “Prestación del servicio en administración y recuperación de cartera en todas sus etapas”. Hoy en día CESS Ltda. cuenta con empleados altamente comprometidos con los sistemas implementados, de igual manera la alta dirección se encuentra comprometida en continuar con el mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, brindando de esta manera satisfacción a sus clientes y a sus trabajadores.

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión de calidad, Sistema de seguridad y salud ocupacional, Certificación, Mejora continua.

ABSTRACT

TITLE:DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SYSO) EN LA EMPRESA COBRANZAS ESPECIALES DE SANTANDER CESSLTDA SEGÚN LOS ESTANDARES DADOS POR LAS NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007.

AUTHOR(S):Ginna Lorena Fonseca Castañeda

Sergio Andrés Parra Gutiérrez

FACULTY: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Germán Enrique Vargas Rey

Today the great competition in the middle looking for the survival of enterprises, thus management systems have become a means of participation, since its importance lies in the consequences associated with lack of control and improvement. The development of the next project, born of necessity and the same commitment the organization has not only customers but also with the employee, in order to continually improve levels of excellence and looking for a welfare society. For this reason is the need to design, document and implement the NTC ISO 9001:2008 and OHSAS 18001:2007, the main objective of seeking certification for quality management system under the guidelines of ISO 9001:2008 and NTC system implementation of occupational health and safety under the guidelines of the OHSAS 18001:2007 CESS Ltda. the organization through the implementation of each of the requirements in the standards. The design of quality management system and occupational health was to determine a starting point, through an initial

diagnosis was possible to establish which activities should be developed for meeting the requirements of the rules, once the event is over to development proceeded to shape the systems leaving evidence of each of the manuals, procedures, forms and other documents necessary to comply with the requirements of the rules to apply. For the implementation of the systems were carried out training, sensitization and welfare activities, generating knowledge and appreciation to the quality management systems and occupational health of workers by the organization. To fulfill the goal of achieving certification of quality management system ISO 9001:2008, were undertaken as were required internal audits, management reviews, and external audit by the certification body ICONTEC, which was granted to CESS Ltda. certification of quality management system ISO 9001:2008 in the scope "provision of the service portfolio management and recovery in all its stages."

Today CESS Ltda. with highly committed employees deployed systems, just as senior management is committed to continuing the continuous improvement of its processes and services, thus providing customer satisfaction and their workers.

KEY WORDS: Quality management system, system safety and occupational health, Certification, Continuous Improvement.

INTRODUCCIÓN

CESS Ltda. Empresa orgullosamente Santandereana con más de 18 años de experiencia en el mercado de cobranza y Call Center, acredita la suficiente experiencia en los servicios que ofrece como: Administración y Recuperación de Cartera, Call y Contac Center, Tele mercadeo, verificación solicitudes de crédito, para empresas públicas o privadas, naturales o jurídicas. Durante todo este tiempo en mercado laboral, CESS Ltda. Ha ofrecido sus servicios a clientes reconocidos en el sector bancario, empresas del sector de telecomunicaciones entre otras.

CESS Ltda. cuenta con un liderazgo gerencial que busca aumentar su cobertura nivel nacional, sus fortalezas tecnológicas y ser un líder en el mercado Regional, razón por la cual vio la necesidad de contar con un Sistema de Gestión de Calidad certificado con la NTC ISO 9001:2008 con la intención de mejorar su imagen corporativa, el prestigio de la organización, la confianza entre los clientes actuales y potenciales, mayor competitividad en el sector, mejoramiento en cada una de las etapas de sus procesos y el aumento su productividad.

De igual manera se vio en la necesidad de implementar el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional según los lineamientos de la norma OHSAS 18001:2007 buscando eliminar, controlar y mejorar los riesgos laborales, generando de esta manera el bienestar de sus empleados, confianza a sus clientes, y excelente clima laboral.

Para CESS Ltda. Como primera estancia hace saber que desea que sus sistemas de SGC y SYSO sean, totalmente independientes, mirando la viabilidad en el futuro de tener un Sistema Integrado. Es por esta razón, que dicho proyecto se basa en dos sistemas totalmente independientes, pero con la visión de ser integrarlos en un futuro.

Con el fin de lograr los objetivos anteriormente mencionados se elaboró un diagnóstico inicial que permitió identificar el estado de la organización frente al cumplimiento de los requisitos de las normas a trabajar, a partir de esta identificación se desarrollaron diferentes actividades basadas en la metodología del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) necesarias para el cumplimiento de a cada uno de los requisitos.

Para el Sistema de Gestión de Calidad la metodología del PHVA, se completó en su totalidad ya partió del diseño, documentación e implementación y certificación del sistema. Realizando de esta manera actividades como el establecimiento de los objetivos y procesos que fueron necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con la política de calidad, la implementación de los procesos, seguimiento y medición con respecto a la política, objetivos, y otros del sistema de gestión de calidad, informar sobre los resultados y la toma acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión de calidad.

Para el Sistema de Seguridad y Salud ocupacional la metodología del PHVA, abarco las fases del planear y hacer, ya que el objetivo partió del diseño, documentación e implementación del sistema de seguridad y salud ocupacional. Dejando por fuera las fases de verificar y actuar, donde contemplan el seguimiento, la medición y la toma de acciones del sistema de seguridad y salud ocupacional.

GLOSARIO¹

ACCIDENTE. Evento no deseado que da lugar a muerte, enfermedad, lesión daño u otra pérdida.

ACCIDENTE DE TRABAJO. Todo suceso repentino que sobreviene como consecuencia del trabajo, que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo que se produzca durante el traslado de los trabajadores de su residencia a los lugares de trabajo o viceversa el transporte lo suministre el empleador.

ACCIÓN CORRECTIVA. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

ALCANCE DE LA AUDITORIA. Extensión y límites de una auditoria.

ALTA DIRECCIÓN. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

AMBIENTE DE TRABAJO. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

AUDITADO. Organización que es auditada.

AUDITOR. Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoria.

¹ El vocabulario de este libro, fue recopilado en su totalidad de las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

AUDITORIA. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CALIDAD. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CAPACIDAD. Aptitud de una organización sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

CLIENTE. Organización o persona que recibe un producto.

COMPETENCIA. Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

CONFORMIDAD. Cumplimiento de un requisito

CONTRATO. Acuerdo vinculante.

CONTROL DE CALIDAD. Orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

COPASO: Comité Paritario de Salud Ocupacional, es un organismo de promoción y vigilancia de las ramas de salud ocupacional en una organización específica.

CORRECCIÓN. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DEFECTO. Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

DISEÑO Y DESARROLLO. Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto proceso o sistema.

DOCUMENTO. Información y su medio de soporte.

EFICACIA. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

GESTIÓN. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

GESTIÓN DE LA CALIDAD. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

INCIDENTE. Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal.

INFORMACIÓN. Datos que poseen significado.

INFRAESTRUCTURA. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

LUGAR DE TRABAJO. Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

MANUAL DE LA CALIDAD. Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA DE LA CALIDAD. Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

MEJORA CONTINUA. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD. Incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE LA CALIDAD. Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

ORGANIZACIÓN. Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PELIGRO. Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.

POLÍTICA DE LA CALIDAD. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: Intención y dirección generales de una organización relacionada a su desempeño de S&SO formalmente expresada por la alta dirección.

PROCEDIMIENTO. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO. Resultado de un proceso.

PROVEEDOR. Organización o persona que proporciona un producto.

PROYECTO. Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

REGISTRO. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REGISTRO DE DOCUMENTO. Que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

REQUISITO. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

REVISIÓN. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

RIESGO. Combinación de la probabilidad de que ocurran un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el(los) evento(s) o exposición(es).

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

SISTEMA. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

SISTEMA DE GESTIÓN. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE S Y SO. Parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implementar su política de S y SO y gestionar sus riesgos de S y SO

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Cobranzas Especiales de Santander CESS Ltda. Call Center.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Otros tipos de intermediación financiera ncp, Actividades Jurídicas, Servicios de asesoramiento, orientación y de asistencia comercial.

1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

CESS Ltda. Call Center Cuenta dentro de su portafolio con los siguientes servicios:

- Cobro de Cartera en las siguientes etapas: Preventiva, Administrativa, Pre jurídica, Castigada.
- Verificación de solicitudes.
- Investigación de Bienes.
- Localización Clientes.
- Tele Contacto.
- Visitas Domiciliarias.
- Tele mercadeo.

1.4 NÚMERO DE EMPLEADOS

La empresa CESS Ltda. Call Center cuenta con más de 100 empleados.

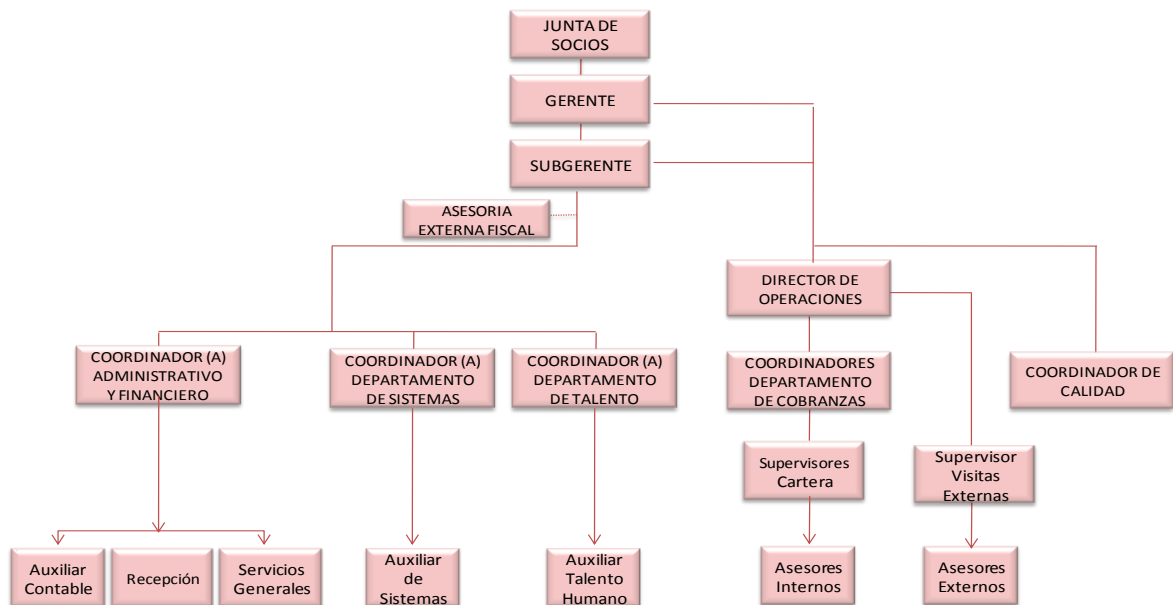
1.5 DIRECCIÓN

CESS Ltda. Call Center cuenta con unas oficinas propias en las Ciudad de Bogotá y Ciudad de Bucaramanga.

- Oficina en la ciudad de Bogotá Ubicada en la Calle 99 N° 12-39 Oficina 303 Edif. Atelier.
- Oficina en la Ciudad de Bucaramanga Ubicada en la Calle 35 N° 17 – 56 Piso 7 y piso 10 Edif. Davivienda.

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Estructura Organizacional CESS Ltda.



Fuente: Elaboración Propia.

1.6 RESEÑA HISTÓRICA

CESS Ltda. Inicia operaciones en el año de 1993 en la oficina 9-03 del edificio Davivienda de la ciudad de Bucaramanga. Inicia ofreciendo su servicio de recaudo de cartera a Gecolsa y el Banco Sudameris. Las gestiones de las obligaciones se realizaban a través de visitas domiciliarias y llamadas telefónicas. En el año de 1994 CESS Ltda. Ofrece sus servicios al Banco de occidente y al Banco central hipotecario, logrando tener en ese momento cinco clientes y ocho empleados. Debido a que el número de clientes y de empleados había aumentado, es en el año de 1995 donde se decide trasladarse a la oficina 15-03 y 15-04 del edificio Davivienda, con el fin de ubicarse en un lugar más amplio que permitiera soportar la expansión del negocio hacia nuevos mercados.

En el año de 1996 ante la necesidad de mejorar la calidad de la prestación del servicio y ser más competitivos, se realiza la compra del Software Adminfo y de la planta telefónica, lo que permite organizar la información de las carteras, conservar registros de las gestiones realizadas, generar informes y controlar la productividad de los sitios de trabajo.

En el año de 1999 y teniendo como cliente a Ebel, surge la necesidad de abrir la oficina de la ciudad de Cúcuta, pues el cliente necesitaba ampliar el cubrimiento de la cartera en esa ciudad. La empresa inicia operación con la contratación de dos empleados.

En el año 2002 por iniciativa del Gerente general y propietario se decide abrir la oficina en la ciudad de Bogotá, como una estrategia de la empresa para poder ofrecer el servicio en la capital del país y aumentar el número de clientes. En el año 2005 el número de negocios y de empleados aumentaron, lo que condujo a que la capacidad de las oficinas 15-03 y 15-04 se considerara insuficiente. Esta

situación llevó a que se trasladara todas las instalaciones al piso 10 y 7 del edificio Davivienda, donde actualmente CESS Ltda. Ejerce operaciones.

Actualmente CESS Ltda., es una empresa orgullosamente Santandereana con más de 18 años de experiencia en el mercado de cobranza y Call Center, acredita la idoneidad y suficiente experiencia en los servicios que ofrece como: Administración y Recuperación de Cartera, Call y Contac Center, Tele mercadeo, verificación solicitudes de crédito, para empresas públicas o privadas, naturales o jurídicas. Durante todo este tiempo de trabajo, CESS Ltda. ha ofrecido sus servicios a los siguientes clientes a saber: BBVA de Colombia, Banco Agrario de Colombia, Banco Citibank Colombia, Banco Caja Social Colmena, Fondo Nacional de Ahorro, Banco de Occidente, Financiera Coomultrasan, Banco Av. Villas, Banco Davivienda, Banco Gran Ahorrar, Banco BCH Colombia. Otras empresas del sector real como: Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, Telefónica Móviles de Colombia, EBEL entre otros.

En conclusión, CESS Ltda., cuenta con un liderazgo gerencial que busca aumentar su cobertura a nivel nacional, aumentar sus fortalezas tecnológicas y ser un líder en el mercado Regional, razón por la cual se hace necesario contar con un Sistema de gestión de la calidad que permita la satisfacción de sus clientes y la conformidad del servicio que presta.²

²Texto elaborado con base en la entrevista personal a al Gerente General y Propietario de Cess LTDA, el día 14 de Febrero de 2012

1.7 MISIÓN

Somos una empresa dispuesta a intermediar en el mercado financiero a través de la prestación de los servicios de Administración y Recuperación de Cartera, Call y Contac Center, Tele mercadeo, verificación solicitudes de crédito, para empresas públicas o privadas, naturales o jurídicas. Contando con tecnología de punta en Sistemas de Información, redes y medios de comunicación e infraestructura, personal altamente motivado y capacitado que permiten obtener rentabilidad financiera y bienestar humano, proyectando a sus clientes confianza, solidez y efectividad.

1.8 VISIÓN

Para el año 2014 CESS Ltda. se proyecta como empresa líder en el mercado en el ámbito Regional por su compromiso continuado en la calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción plena en las necesidades del cliente. Logrando así un mayor posicionamiento en el mercado, estabilidad financiera y mejoramiento continuo de los procesos y el capital humano.

1.9 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO

Myriam Prieto Sanabria. Cargo: Coordinadora de Talento Humano.

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

2.1 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

CESS Ltda. Empresa santandereana líder en el mercado de la prestación de servicios de Call center (Recuperación de cartera, ventas, verificación de solicitudes), resuelve evaluar el nivel de cumplimiento de la organización en relación con los lineamientos establecidos en las NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007. Dicho proceso inicia en el mes de diciembre del 2011, con el objetivo de certificar a la organización en ISO 9001:2008, e implementar las OHSAS 18001:2007.

Para esta labor la organización busca el apoyo de Ginna Lorena Fonseca y Sergio Andrés Parra estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana, para cumplir el objetivo estipulado, razón por la cual se realiza un acuerdo de responsabilidades, donde los estudiantes se comprometen a realizar la documentación, implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo la documentación e implementación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en la organización. La organización se compromete a prestar los recursos necesarios para cumplir con dicho objetivo.

De esta manera los estudiantes emprenden el recorrido por la organización, observando detalladamente cada área de trabajo, hablando con el personal, evidenciando las falencias que tenía la organización ante los temas de Sistema de Gestión de calidad y Salud Ocupacional. También se realizó la presentación formal ante el personal de la organización, informando de manera muy general las funciones dentro de la organización de los estudiantes.

Esta etapa fue indispensable para los estudiantes ya que se conocieron aspectos como: historia de la organización, su trayectoria en el mercado, su visión ante el

sistema de gestión de calidad y el sistema de seguridad y salud ocupacional, igualmente el conocimiento de las normas internas de la organización, circulares legales que aplican a la organización con el fin de cumplir y acatar cada una de ellas durante la ejecución del objetivo.

El principal método que permitió la recolección de información como primera instancia fue la observación directa, permitiendo un diagnóstico más específico de las áreas observadas.

2.2 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

Se realizó un diagnóstico inicial de la organización, analizando por medio de observaciones y entrevistas directas en cada uno de los diferentes procesos, con el fin de tener una evaluación partiendo del punto de hallar aspectos positivos y negativos de la organización teniendo los siguientes resultados:

Planeación Estratégica

- Establece los pasos necesarios para realizar las revisiones por la alta dirección con el objeto de asegurar el mejoramiento de cada uno de los procesos de la organización.
- Suministra las bases para clarificar las responsabilidades individuales.
- Realiza un proceso permanente en la organización que pretende adelantarse a los hechos, para tomar a tiempo las decisiones más adecuadas.

Comercialización

- Realiza la labor de comercializar el servicio, permitiendo entrar al mercado objetivo con estrategias altamente calificadas.

- La organización cuenta con clientes líderes en el sector bancario, dando a conocer su trayectoria en este, creando valor agregado.
- Se centra en el contacto directo con el cliente, presentando su portafolio de servicios a clientes potenciales, el seguimiento de los clientes actuales, generando satisfacción en ellos.
- Actualmente la empresa no cuenta con estrategias estipuladas para abarcar nuevos mercados.
- La organización se centra en una parte de su portafolio de servicios, como es el cobro de cartera, dejando a un lado los otros servicios ofrecidos, descuidado otro mercado objetivo importante.

Financiera

- Proceso encargado de administrar y optimizar los recursos de la organización, de manera ordenada y eficaz.
- La organización cuenta con contadora externa que permite tener los libros fiscales, balances generales y estados de resultados al día.
- Las decisiones tomadas por el proceso de gestión financiera tiene que ser aprobado por el Subgerente y el Gerente.
- Maneja de manera ordenada todas las cuentas necesarias para llevar un control óptimo por medio de un comodín financiero.
- Dentro de este mismo procedimiento, se encuentra el área de compras, donde se tiene claramente especificado el proveedor y sus productos ofrecidos.
- La empresa cuenta con una propia evaluación de proveedores donde, se califican 3 ítems importantes: Precio, Calidad, y Garantía.

Recurso Humano

- Se evidencia un Manual de funciones, pero así mismo se encuentra desactualizado, donde no están estipulados nuevos cargos creados, como

lo son, Coordinador de Calidad, Auxiliar Contable, Auxiliar de Recurso humano entre otros.

- La organización maneja dos tipos: contratación directa por CESSLTDA donde solo se encuentran nueve (9) empleados, y contratación por temporal con 40 empleados; por lo que la organización maneja dos tipos de ARP, que son Positiva y Sura.
- La ARP Sura realizó seguimiento por medio de capacitaciones al personal, estas fueron realizadas de junio del 2011 hacia atrás. Por lo tanto actualmente no se cuenta con el seguimiento de salud ocupacional por parte de las ARP's.
- Es necesario que la organización tenga estipulado un plan de contingencia y emergencia, es necesario actualizar el COPASO.
- La empresa no cuenta con un panorama de riesgos vigente, se tiene documentado uno del 2008 realizado por la ARP siendo totalmente obsoleto.

Call Center

- Garantiza el cumplimiento de los servicios ofrecidos a través de una gestión efectiva que permite satisfacer las necesidades de los clientes.
- Este proceso cuenta con auditorias por parte de los clientes directamente donde especifican las labores a realizar, generando un mejoramiento y sugerencias de la manera como se maneja el servicio. Estas auditorías son evidenciadas en formatos de los clientes, pero no se cuenta con un seguimiento interno de la organización.
- La infraestructura física y tecnológica, permite la prestación del servicio en óptimas condiciones y de alta calidad.
- Cuenta con un procedimiento estipulado, se conocen las funciones y responsabilidades en los diferentes cargos de este proceso, el procedimiento no se encuentra documentado.

Gestión Informática

- Se cuenta con una plataforma tecnológica de punta, manejada por diferentes sistemas tecnológicos que permiten tener control de la gestión y así mismo la prestación de un servicio de alta calidad.
- La organización posee herramientas de seguridad generando tranquilidad al cliente, en cuando a la confidencialidad de la información suministrada por estos mismos.
- No se cuenta con un orden estipulado para la solución de requerimientos por parte de los demás procesos de la organización.
- Falta de orden a la hora de realizar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo afectando con la prestación del servicio.
- No es tienen especificados los procedimientos que le competen al proceso de gestión informática.

Calidad

- Proceso nuevo creado con el fin de realizar el seguimiento debido al sistema de gestión de calidad entre otros.
- Actualmente no se tiene determinado un procedimiento para este departamento, no se cuentan con responsabilidades ni funciones.

2.3 DIAGNOSTICO SEGÚN LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 EN LA EMPRESA CESS LTDA

Para saber adecuadamente lo que la organización necesita y el punto de partida, se ve la necesidad de crear un diagnostico que nos permita establecer claramente cómo se encuentra el Sistema de gestión de calidad y el Sistema de seguridad y salud ocupacional, teniendo en cuenta la las NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007.

Se realizaron dos tipos de análisis mediante encuestas permitiendo diferentes objetivos en cada una de ellas; el primero realizado con preguntas abiertas, donde se busca encontrar datos generales de la organización como su razón social, actividad económica, programas actuales, manejo de la salud ocupacional, entre otros. Este instrumento fue aplicado a la Coordinadora de Recurso Humano, Myriam Prieto. Anexo 1 Encuesta Diagnóstico General CESS Ltda.

Posteriormente se desarrolló una encuesta por medio de tablas de diagnóstico las cuales incluyen cada uno de los numerales considerados en las normas NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007; teniendo un diagnóstico real y verídico que permitió a los estudiantes saber el punto de partida para lograr el cumplimiento de los objetivos de dicho proyecto. Anexo 2 Encuesta Diagnóstico NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 en CESS Ltda.

Este formato fue diligenciado teniendo en cuenta las siguientes convenciones:

- No aplica (NA) [0]: Numeral de la norma que se encuentra excluido debido a las condiciones y características de la organización.
- No [0]: No se está llevando a cabo el numeral considerado.
- Idea [2]: Se cuenta con el conocimiento elemental del numeral considerado.
- Documentado [5]: Se tiene evidencias del mismo por medio de documentos.
- Implementado [7]: Se aplican los métodos y medidas necesarias para llevar a cabo el cumplimiento del numeral, y así mismo de la documentación que se tiene estipulada.
- Registro de implementación [10]: Se tiene documentada, Implementada y se cuentan con registros cumpliendo totalmente conforme con lo especificado en los requisitos de la norma (genera una conformidad con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 u OHSAS 18001:2007).

Para establecer el porcentaje de cada requisito de las normas se desarrolló la siguiente fórmula, con el fin de tener de manera cuántica los datos que nos permitieron realizar los análisis pertinentes:

$$\text{Calificación porcentual de los requisitos} = \frac{\text{puntaje total obtenido}}{10(\text{puntaje máximo}) * (\text{numerales evaluados}) * (100)}$$

Posteriormente de la valoración cuantitativa se utilizó la calificación porcentual total, ubicando dentro de los siguientes rangos una calificación cualitativa por cada uno de los sistemas evaluados ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, determinados en la siguiente escala.

Tabla 1. Escala Diagnóstico

ESCALA DIAGNOSTICO	
Escala Cualitativa	Escala Porcentual
Insuficiente	0% al 30%
Aceptable	31% al 50
Bueno	51% al 70%
Muy bueno	71% al 90%
Excelente	91% al 100%

Fuente: Elaboración Propia

Los requisitos que tengan calificación insuficiente, son aquellos que la organización no realiza, ni se tenían estipulados, por lo cual deben ser diseñados. Aquellos que tengan una escala cualitativa aceptable requieren de un seguimiento, para saber cuál es el punto que no se está cumpliendo, o se cumple pero no se tiene documentado. Los requisitos que están entre bueno y muy bueno, son requisitos que se implementan dentro de la organización, que deben ser documentados y deben contar con registros, de acuerdo con las normas exigidas.

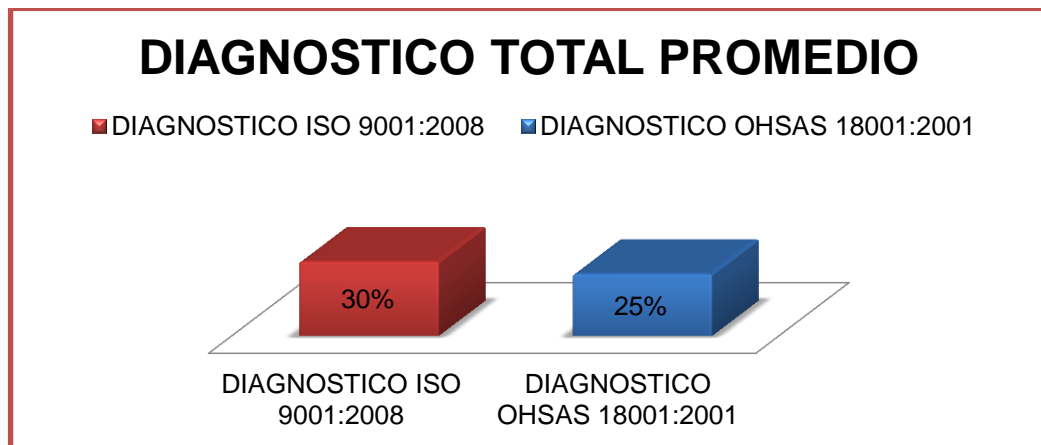
Por último los que se encuentran en una calificación excelente, son por que se encuentran implementados y documentados y cuentan con registros para ser evaluados.

2.3.1 RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DIAGNOSTICO SEGÚN LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 EN LA EMPRESA CESS LTDA

Los resultados correspondientes al diagnóstico inicial en CESS Ltda. Permitieron determinar las actividades a realizar para lograr los objetivos correspondientes. De este diagnóstico depende el punto de partida para los estudiantes, así mismo depende el diseño y la documentación que se llevará a cabo.

Con base a ellos se pudo determinar lo que la empresa realmente necesita realizar para cumplir con los requisitos de cada norma. Los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial, se representan en la siguiente figura.

Figura 2. Resultado diagnóstico inicial



Fuente: Elaboración Propia

Al realizar los análisis de los diagnósticos referentes a los requisitos de las ISO 9001:2008, y OHSAS 18001:2007 en la organización, se obtuvo un promedio total

de 30% en los requisitos de ISO 9001:2008, evidenciando en la escala cualitativa estipulada, que se encontraba en un nivel insuficiente, por lo que demostró que la organización no tiene documentado, ni implementado la mayoría de los requisitos de la norma, la totalidad de estos se encuentran en idea, por lo que no existen registros.

En cuanto a la norma OHSAS 18001:2007 presenta un 25%, presentando un resultado insuficiente, cumpliendo de esta manera únicamente con lo exigido por la ley.

Otro resultado que se evidencia en la etapa de diagnóstico fue la falta de personal específico que se encargue de las áreas de calidad y seguridad ocupacional. De igual manera al revisar cada uno de los requisitos de las 2 normas y su aplicación dentro de la organización, evidenció una ausencia del cumplimiento de los mismos, existen procedimientos establecidos para el proceso misional, pero estos no se encuentran documentados, así mismo los procesos de apoyo, control y dirección no lo evidencian procedimientos claramente.

El trabajo a realizar según el diagnóstico inicial, es bastante extenso ya que se tiene que cumplir con todos los requisitos de las diferentes normas a trabajar, de esta manera diseñar y elaborar todos los procedimientos, formatos, instructivos necesarios para el cumplimiento de los mismos.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

CESS Ltda., empresa santandereana líder en el mercado de la prestación de servicios de Call center (Recuperación de cartera, ventas, verificación de solicitudes), resuelve evaluar el nivel de cumplimiento de la organización en relación con los lineamientos establecidos en la NTC ISO: 9001, OHSAS 18001, buscando así una certificación de ISO: 9001: 2008.

Es por ende que el presente proyecto se observó el concepto de gestión de calidad manejado en CESS Ltda., el cual se evidencia que los procesos que enmarcan el negocio son dados de manera ordenada y eficiente pero no tienen establecido una formalidad, y seguimiento.

Aunque dentro de la organización se vio la necesidad de hacer tiempo iniciar y dar comienzo a labor de diseño, documentación e implementación y por ende de la misma certificación, con el compromiso de adquirir, prontamente resultados positivos para generar nuevas oportunidades de acción en un mercado amplio y competitivo.

Es por esta razón que esta necesidad busca efectuar los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud ocupacional permitiendo alcanzar la excelencia y la mejora continua aprovechando el potencial de los recursos administrativos, operativos de la organización para ofrecer la confianza de contar con la capacidad de satisfacer no solo cliente sino también al empleado que conforma la organización, así mismo logrando un mejoramiento en la prestación de los servicios, por la cual busca apoyar la implementación de los sistemas de gestión, con las cuales pretende mostrar mayor confianza a sus clientes para

satisfacer sus expectativas y poder mantener un control de sus proceso sin llegar a generar impactos de tipo negativos ni generar riesgos.

Para ello y para hacer más eficiente la gestión CESS Ltda. se hace necesario definir un modelo que permita aprovechar de manera más racional la disposición de los recursos para el adecuado desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de la normatividad que aplique a sus procesos básicos, su entorno y el recurso humano que en ellos interviene.

En general CESS Ltda., cuenta con una estructura y con un área operativa definida, sin embargo su falencia está dada en que no están establecidos ciertos procedimientos que enmarcan el diario vivir y por los cuales se estipulan cada una de las actividades tanto de los empleados como de la misma prestación de los servicios, es por este razón que se busca efectuar y desarrollar un sistema integral no solo con el fin de unificar la organización en cuanto a procedimientos y calidad de lo ofrecida sino también en el de generar medidas y acciones dirigidas a preservar, mejorar y reparar la salud de las personas en su vida de trabajo individual y colectiva.

Dicho lo anterior es importante resaltar que la ejecución del proyecto enmarca bajo un objetivo principal *Diseñar, documentar e implementar el sistema de gestión de calidad y salud ocupacional (SYSO) en la empresa Cobranzas Especiales de Santander CESS Ltda. según los estándares dados por las NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 con fines a lograr la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad e implementación de Seguridad y salud ocupacional.*

4. ANTECEDENTES

Los sistemas de gestión que contemple las normas ISO 9001 2008, OHSAS 18001:2007, buscan garantizar que los procesos y procedimientos en la empresa CESS Ltda., se realicen en forma efectiva, logrando así cumplir con los objetivos de la organización y las partes interesadas, en estos espacios la organización no cuenta actualmente con trabajos similares al área de calidad y salud ocupacional.

CESS Ltda., cuenta con su infraestructura altamente reconocida en el Edificio Davivienda de la Ciudad de Bucaramanga, y tiene conocimiento que en el momento ninguna empresa, del mismo sector ha realizado una labor tan grande y beneficiosa, como lo es de contar con una certificación ISO: 9001:2008, esto ayudará a la empresa a lograr a una ventaja competitiva, así como también, a afianzar su buen nombre entre sus actuales y futuros clientes.

Según la revisión bibliográfica se identificó que el 85 % de las firmas que cuentan con un Sistema de Gestión integrado han reportado beneficios externos, entre ellos mayor percepción calidad, incremento de la demanda y el 95% reporte mayor toma de conciencia de los trabajadores. Así mismo resultados de un sondeo de la IRWIN profesional *publishing* (USA), demuestra que el 50% de las compañías certificadas han logrado un 80% de satisfacción con el cliente y el 69% de una ventaja en cuanto a la competitividad se refiere.

La integridad de la vida y la salud de los trabajadores constituyen una preocupación de interés público, en el que participan el gobierno y los particulares (Ley 9/79).

El marco legal está dado por lineamientos constitucionales, convenios internacionales de la OIT, normas generales del Código Sustantivo del Trabajo y además por:

- **Ley 9/79;** por la cual se dictan medidas sanitarias habla de las disposiciones de la Salud Ocupacional y estas son aplicables a todo lugar y clase de trabajo.
- **Resolución 2400/79;** Ministerio de Trabajo, que establece el reglamento general de Seguridad e Higiene Industrial
- **Decreto 614/84;** por el que se determinan las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional.
- **Resolución 2013/86;** reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.

Los beneficios se manifiestan desde la implementación del proyecto como una forma mediante el cual la organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes, para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos bajo un esquema de eficiencia y eficacia.

5. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día la gran competencia en el medio busca lograr la supervivencia de la empresas, por ende los sistemas de gestión integrado se han convertido en medio de participación, puesto que su importancia radica a las consecuencias que conlleva la ausencia de un control y mejoramiento de los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades y sobre la prestación misma de los servicios dentro de una organización

El desarrollo del siguiente proyecto, nace de la necesidad y del compromiso mismo que tiene la organización no solo con los clientes sino también con el empleado, con el propósito de mejorar continuamente buscando niveles de excelencia y bienestar para una sociedad, de esta manera logrando contribuir significativamente con los estándares y lineamientos establecidos en la norma.

Los sistemas de gestión integrados son una forma de poder lograr una eficacia global, ya que su implementación conlleva a unificar todos los principios de todos los sistemas de gestión como lo son calidad y salud ocupacional, esto permitiendo ser más efectivas y por ende minimizando los riesgos presentes mejorando el desempeño y la utilización de los recursos para el debido cumplimiento a todas las metas y objetivos propuestos dentro de la organización.

Obedeciendo a este marco se busca comenzar a trabajar bajo un direccionamiento en el Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad y salud ocupacional (SYSO) donde involucre tanto los procesos claves del negocio como los programas enmarcados en la legislación vigente, en donde la empresa CESS Ltda., este a la vanguardia de las exigencias de sus clientes externos y la preocupación misma de vigilar la salud de quienes

hacen parte o se ven involucrados en el proceso de la empresa y son el activo apreciable para la organización.

Establecer un sistema integrado a futuro dentro de la organización permitirá una interacción eficaz entre cada uno de los procesos logrando obtener una mejor imagen y brindar una mayor confiabilidad en el desempeño garantizando que los servicios ofrecidos cumplan con los requisitos necesarios según los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 y las OHSAS 18001:2007.

Por tal motivo la organización logra iniciar y dar un primer paso con este proyecto para la búsqueda de la certificación ISO 9001:2008, y la implementación OHSAS 18001:2007, buscando así abrir puertas y las herramientas necesarias para conquistar nuevos mercados, para ello es necesarios iniciar con un proceso de diseño, documentación e implementación de los sistemas, obteniendo a futuro una certificación que confirme la calidad de los servicios ofrecidos

6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar el sistema de gestión de calidad y salud ocupacional (SYSO) en la empresa Cobranzas Especiales de Santander CESS Ltda. según los estándares dados por las NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 con fines a lograr la Certificación del SGC e implementación de la OHSAS 18001:2007.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la organización con el fin de conocer la situación actual en cuanto a los estándares exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.
- Diseñar sistemas de gestión bajo las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 con fines a lograr cumplir las necesidades y expectativas de la organización.
- Elaborar la documentación de los sistemas de gestión teniendo en cuenta los criterios básicos la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.
- Sensibilizar al todo el personal que conforma la organización evidenciando la importancia, los beneficios que trae consigo lograr la implementación y la certificación de la ISO 9001:2008.

- Sensibilizar al todo el personal que conforma la organización evidenciando la importancia, los beneficios que trae consigo lograr la implementación de la OHSAS 18001:2007.
- Vigilar el cumplimiento de la organización con los requisitos legales y el plan básico obligatorio asegurando el mejor funcionamiento.
- Efectuar las revisiones generales en los sistemas de gestión de calidad y gestión de seguridad y salud ocupacional, con apoyo de la dirección de la organización.
- Implementar el sistema de ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 de acuerdo a los estándares establecidos en la Norma Técnica Colombiana.
- Lograr que la organización implemente el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 de acuerdo a los estándares, logrando así la certificación de la misma.

7. MARCO TEÓRICO

Toda organización requiere un conjunto de procedimientos los cuales están encaminados a la mejora continua es por esta razón que establecer un Sistema de Gestión de Calidad y un programa de seguridad y salud ocupacional en caminado no sólo a mejorar los servicios de la organización sino también a satisfacer y cumplir con el bienestar del capital humano; tras este beneficio se permite lograr la eficacia y eficiencia de cada una de las labores realizadas.

El entorno organizacional cada vez se encuentra en un sistema globalizado lo cual demanda cambios constantes, los cuales nos llevan a plantearnos no sólo la necesidad si no la idea misma de gestionar procesos que favorezcan la calidad y el cumplimiento en los principios básicos de una organización; así mismo la necesidad de generar ambientes satisfactorios al recurso humano, para tener no solo una mejor calidad de vida si no una mayor productividad orientado a su vez al bienestar de la organización para alcanzar y mejorar el desarrollo de cada una de las actividades.

En la actualidad los todos los sistemas mantienen aspectos en común los cuales permiten ser estudiados en forma uniforme, así mismo poder ser integrados para una misma gestión. La adopción de un Sistema de Gestión Integral establece aspectos que brindan oportunidades a la organización para optimizar sus actividades, ya que las normas comparten los principios de gestión, el enfoque sistemático, de procesos y de algunos requisitos, permitiendo aumentar la eficacia y eficiencia dentro de la organización³.

³ PROVIDENCIA. Que es la ISO. www.providencia.cl/certificaciones-iso/que-es-la-iso> [citado el 16 de febrero de 2012]

- Precisar objetivos integrales con el fin de definir las responsabilidades y autoridades.
- Efectuar la documentación de los procesos, para tener una documentación controlada, aclarando las tareas y/o actividades a realizar.
- Establecer actividades para lograr los objetivos claves.
- Verificar mediciones y monitoreo de los procesos, teniendo en cuenta los registros estipulados de las actividades realizadas, así mismo controlando la gestión de los mismos.
- Tener prevista la adquisición de acciones correctivas y preventivas presente ante alguna situación la cual puede llegar a presentar una no conformidad.
- Realizar auditorías, para medir el desempeño del sistema de gestión de calidad por medio de auditorías.
- Analizar y revisar el sistema de gestión integral, de manera periódica por parte de la alta dirección.

Para la realización adecuada a de los Sistemas de gestión de calidad y el Sistema de seguridad y salud ocupacional, se tendrán en cuenta normas en las cuales ayudaran a la efectividad y eficacia de los expuestos sistemas.

7.1 SIGNIFICADO DE LA ISO

La International *Organization for Standardization (ISO)* es la agencia internacional especializada en crear estándares, y se encuentra integrada por los institutos de estandarización alrededor de 130 países miembros. “El propósito de ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a

facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica”.⁴

Los estándares ISO contribuyen al crecimiento de la manufactura y suministro de productos y servicios más eficientes y seguros, permitiendo de esta manera que el comercio entre países sea más fácil, equitativo y confiable. Los estándares están dirigidos hacia la transparencia de tecnología para el desarrollo de los países protegiendo a los consumidores y usuarios de productos y servicios.

7.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

Un sistema de gestión de calidad (SGC) es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que permite lograr ventajas competitivas.

Los beneficios que se obtienen al trabajar con un SGC, se centra principalmente en la mejora continua de la calidad de los productos o servicios que se ofrecen, la transparencia en el desarrollo de los procesos, asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes, integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos, crear una ventaja competitiva y un aumento en las oportunidades de ventas, entre otras.

⁴UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA.
Standares<www.uptc.edu.co/sigma/standares> [Citado el día 16 de febrero de 2012]

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional que se aplica a los SGC y se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Esta norma especifica los requisitos aplicables a toda organización que necesite demostrar la capacidad de proporcionar productos o servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios, su principal objetivo se centra en la búsqueda de la satisfacción del cliente.⁵

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD⁶

Se han identificado ocho principios de gestión de calidad que puede ser utilizado por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora continua.

- 1) Enfoque al cliente: Las organización dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzándose en exceder las expectativas de los clientes.

- 2) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito a la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el

⁵ HERRAMIENTAS PARA SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001. Que es ISO 9001 [en línea]. www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html [citado el 16 de febrero de 2012]

⁶ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9000 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD- PRINCIPIOS Y VOCABULARIO. Principios para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de objetivos de la organización.

- 3) Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 5) Enfoque de sistema de gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- 6) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
- 7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- 8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son independientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos 8 principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de calidad de la familia ISO 9000

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA NORMA ISO 9001:2008⁷

La norma ISO 9001:2008 está organizada en 8 secciones, las secciones 4, 5, 6,7 y 8 contienen los requisitos para su sistema de gestión de calidad (SGC). Las primeras 3 secciones de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos.

- 4) Requisitos del sistema: Indica los requisitos útiles dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- 5) Responsabilidad de la dirección: Indica los requisitos y compromiso para la dirección y su papel en el Sistema de Gestión de Calidad.
- 6) Gestión de recursos: Indica los requisitos para la utilización y provisión los recursos, incluyendo el personal, la capacitación, el ambiente de trabajo y las instalaciones.
- 7) Realización del producto: Indica los requisitos para la producción del producto o servicio, incluyendo la protección, los procesos relativos al cliente, el diseño, el abastecimiento y el control de proceso.
- 8) Medición, Análisis y Mejora: Indica lo requisitos para la monitorización de los procesos y su mejora.

“La certificación ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de gestión ambiental, Seguridad y salud ocupacional y Seguridad alimentaria entre otros.

⁷ LIC. CARLO M. YAÑEZ. Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001 [en línea]. Internacional eventos. Diciembre 05 del 2008 [citado 17 feb. 2012]. Disponible en: [www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf]

La certificación ISO 9001 permite:

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación de un Sistema de gestión de la calidad.
- Proporciona las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad.”⁸

7.3 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL OHSAS 18001:2007

OHSAS 18001:2007 es una especificación de evaluación para los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud ocupacional. Fue desarrollado en respuesta a la necesidad de las compañías de cumplir con las obligaciones de salud y seguridad de manera eficiente. De igual medida permite que las organizaciones que han implementado otros sistemas de gestión como ISO 9001 E ISO 14000, desarrollen un Sistema Integrado de Gestión, que ya por su naturaleza sean compatibles.

El certificado NTC – OHSAS 18001:2007 se otorga gracias a la alianza entre el INCONTEC y el Consejo Colombiano de Seguridad, facultad para operar como organismo de certificación gracias a su infraestructura, experiencia y profesionalismo de sus colaboradores.

⁸ ICONTEC INTERNACIONAL. Certificación ISO 9001[en línea].
www.icontec.org.co/index.php?section=188 [citado el 17 de febrero de 2012]

Salud Ocupacional (SO) abarca una gama completa de aspectos, incluidos aquellos con implicaciones estratégicas y competitivas. La organización puede usar esta demostración de una implementación exitosa de esta norma OHSAS para asegurar a las partes interesadas que cuentan con un sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional apropiado.

La presente norma se basa en la metodología conocida como PHVA, donde se puede describir brevemente de la siguiente manera.

- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización.
- Hacer: Implementar los procesos.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos con respecto a la política, objetivos, requisitos legales y otros de Seguridad y Salud Ocupacional, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de Seguridad y Salud Ocupacional.

Muchas organizaciones manejan sus operaciones mediante la aplicación de un sistema de procesos y sus interacciones, que se puede denominar como “enfoque por procesos” La norma ISO 9001 promueven el uso de un enfoque basado en procesos. Ya que la metodología PHVA se puede aplicar a todos los procesos, las dos metodologías se consideran compatibles.

Esta norma OHSAS contiene requisitos que pueden ser auditados objetivamente; sin embargo no establece requisitos absolutos para desempeño en cuanto a

Seguridad y Salud Ocupacional más allá de los compromisos, en la política de SYSO, de cumplir los requisitos legales aplicables y otro que susciben la organización con el fin de prevenir lesiones y enfermedades, y para la mejora continua. Así, dos organizaciones que llevan a cabo operaciones similares pero tienen un desempeño de SYSO diferente, pueden ambas cumplir sus requisitos.⁹

La creciente demanda de la comunidad internacional por disponer de un estándar que permitiera armonizar los requisitos existentes en seguridad y salud ocupacional impulso seguir el modelo BS OHSAS 18001 *Occupational Healthand Safety Assessment Series*, desarrollado como una herramienta que facilita la integración de los requisitos de seguridad y salud ocupacional con los requisitos de calidad, ISO 9001 y de administración ambiental, ISO 14000.

La OHSAS 18001 establece los requisitos que permiten a las empresas controlar sus riesgos de seguridad y salud ocupacional y, a su vez, dar confianza a quienes interactúan con las organizaciones respecto al cumplimiento de dichos requisitos. Esta norma hace énfasis en las practicas proactivas y preventivas, mediante la identificación de peligros y la evaluación de control de riesgos relacionados en el sitio de trabajo.

La certificación OHSAS 18001 permite:

- Consolidar la imagen de prevención de riesgos ante colaboradores, clientes, proveedores, entidades gubernamentales y la comunidad.
- Otorgar una posición privilegiada frente a la autoridad competente, porque demuestra el cumplimiento de la reglamentación vigente y de los compromisos adquiridos.

⁹ ICONTEC, NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Introducción.

- Da mayor poder de negociación con las compañías aseguradoras, gracias a la garantía de la gestión del riesgo de la empresa.
- Asegurar la credibilidad centrada en el control de la seguridad y la salud ocupacional.
- Mejorar el manejo de los riesgos en seguridad y salud ocupacional, ahora y en el futuro.
- Facilitar la implementación de un sistema integrado de gestión.¹⁰

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL¹¹

Consiste en el diagnóstico, planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en formato integral e interdisciplinario.

El programa de salud ocupacional está compuesto por 3 subprogramas fundamentales: Medicina Preventiva, Medicina del trabajo, Higiene y Seguridad Industrial y Funcionamiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO) de las cuales deben coordinarse permanentemente para poder preservar el ambiente y la salud de la persona.

¹⁰ ICONTEC INTERNACIONAL. Certificación ISO 9001[en línea].
www.icontec.org.co/index.php?section=188 [citado el 17 de febrero de 2012]

¹¹ Funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional. Resolución 1016 de 1981.
Pág. 1

8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Finalizada la etapa de Planificación, donde analizamos el estado actual de la organización CESS Ltda., y ya teniendo estipulado el punto de partida se continuó con el diseño y la documentación de los sistemas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

8.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para la realización de la política de calidad y la política de SYSO, se vio la necesidad de reunirse con el gerente general, subgerente y coordinadora de recurso humano, el objetivo de la reunión fue la creación de las dos políticas, política de calidad y política de SYSO, para esta creación, se tuvieron en cuenta las directrices de la organización y explicadas debidamente, y con una ponderación correspondiente, siguiendo así a una lluvia de ideas donde se crearon 3 políticas diferentes para cada sistema, de esta manera se llegó a una política final para a cada uno de los sistemas, donde que abarcan las directrices de la organización, sus objetivos y finalidades.

8.1.1 POLÍTICA DE CALIDAD

CESS Ltda. se compromete a ofrecer servicios de óptima calidad, para la cual nos mantenemos a la vanguardia de los avances tecnológicos disponiendo del recurso humano necesario y competente para desarrollar las actividades y ejecutar eficientemente cada uno de los procesos encaminado al fortalecimiento y mejoramiento continuo, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

8.1.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes permanentemente cumpliendo con los estándares requeridos.
- Implementar acciones para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.
- Mantener actualizada la plataforma tecnológica a través de una administración confiable y segura.
- Garantizar y mantener el recurso humano necesario y competente para el desarrollo eficiente de las actividades.
- Administrar y garantizar la eficacia de todos los recursos de la empresa en forma oportuna.
- Cumplir con los estándares de calidad establecidos para la prestación de servicio.

8.1.3 INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los fundamentos establecidos para la creación de indicadores parten de la base de la estrategia organizacional, donde para ser estipulados se tiene que tener conocimientos de la organización, teniendo claro los propósitos, estrategias, misión, visión entre otros, de esta manera recopilando la información teniendo el registro de donde se van a obtener los datos, así mismo identificación de las

necesidades que tenga la organización para estipular cuales indicadores cumple con la estrategias organizaciones.

Para la medición de cada uno de los objetivos anteriormente mencionados, se crearon indicadores directamente relacionados con cada uno de ellos. Para los indicadores del sistema de gestión de calidad, se vio la necesidad de separarlos por procesos, para evidenciar de la manera más eficiente y eficaz las falencias y fortalezas de estos. Cada indicador cuenta con una meta estipulada estratégicamente, con el fin de evaluar cada proceso y objetivo, esta meta a lo largo del proceso se puede mejorar, demostrando un mejoramiento continuo a lo largo de la aplicación del sistema de gestión de calidad. A continuación se representa la figura de indicadores, para dar más detalle de la relación estipulada y de los parámetros que se tienen en cuenta.

Tabla 2. Indicadores de gestión de calidad.

OBJETIVO	PROCESO	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE
1	GESTION DE COMERCIALIZACION	Satisfacción al cliente	Cientes satisfechos/ Cientes evaluados	80%	Anual	FM-CM-004	Gerente General
		Eficacia de la solución de quejas	Quejas solucionadas/Quejas presentadas	80%	Mensual	FM-GC-008	Gerente General
2	CALL CENTER	Efectividad Resultado Visitas	Visitas efectivas / Visitas realizadas	70%	Mensual	FM-C-015	Supervisor visitas
		Eficacia de la capacitación	Personas en seguimiento/Personas Evaluadas	80%	Trimestral	FM-GR-010	Coordinador de cartera
		Eficacia de la gestión del servicio Por Banco	Metas cumplidas/ Metas Estipuladas por el Banco	70%	Mensual	FM-C-003	Coordinador de Cartera
3	GESTION PLANEACION ESTRATEGICA	Cumplimiento de las Revisiones por la demanda	Revision por direccion Ejecutada/Revision por direccion programada	100%	Anual	FM-GC-009	Gerente General
		Eficacia del Sistema de Gestion de Calidad	Indicadores Cumplidos/ Indicadores Totales	90%	Mensual	Indicadores	Gerente General
4	GESTION DE RECURSO HUMANO	Cumplimiento de Capacitaciones	Cap Ejecutadas/Cap programadas	80%	Trimestral	FM-GR-005	Coordinador de Recurso Humano
		Ausentismo Personal Cessitda	(N° dias/hombre perdido por ausencia) / (N° totales de empleados * Dias laborados)	≤ 2%	Trimestral	FM-GR-010	Coordinador de Recurso Humano
		Desempeño de Colaboradores	Colaboradores Aprobados/Colaboradores Evaluados	90%	Semestral	FM-GR-016	Coordinador de Recurso Humano
		Rotacion de personal	Persona Desertado Voluntariamente / Total de trabajadores	≤ 10%	Trimestral	BASE DE DATOS	Coordinador de Recurso Humano

5	• Mantener actualizada la plataforma tecnológica a través de una administración confiable y segura.	GESTION INFORMATICA	Eficacia de Equipos Reparados	Tiempo reparacion programado/ Tiempo reparacion realizado	90%	Mensual	FM-GI-002	Coordinador de Sistemas
			Cumplimiento de Mantenimiento	Mantenimiento Efectuado/Mantenimiento programado	90%	Semestral	FM-GI-002	Coordinador de Sistemas
			Eficacia de los Requerimientos	Requerimientos cumplidos/Requerimientos totales	90%	Mensual	MASSOGE	Coordinador de Sistemas
			Capacidad de Uso	Equipos en uso/ Equipos Totales	70%	Semestral	FM-GI-002	Coordinador de Sistemas
6	• Administrar y garantizar la eficacia de todos los recursos de la empresa en forma oportuna.	GESTION FINANCIERA	Desempeño de Proveedores	Proveedores Aprobados/Proveedores evaluados	90%	Anual	FM-GF-001	Coordinadora Administrativa y Financiera
			Eficacia de los Requerimientos	Requerimientos cumplidos/Requerimientos totales	90%	Mensual	FM-GF-003	Coordinadora Administrativa y Financiera
7	• Satisfacer las necesidades de nuestros clientes permanentemente cumpliendo con los estándares requeridos. • Implementar acciones para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.	GESTION DE CALIDAD	Eficacia en las acciones	Acciones Cerradas / Acciones Totales	90%	Semestral	FM-GC-005	Coordinador de Calidad
			Cumplimiento en Auditorias	Auditorias Ejecutada/Auditorias programadas	100%	Semestral	FM-GC-010	Coordinador de Calidad

Fuente: Elaboración Propia

8.2 SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

8.2.1 POLÍTICA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

CESS Ltda., se compromete a desarrollar permanentemente actividades de salud ocupacional con el objeto de alcanzar y cumplir los requisitos legales, asegurando la salud física y mental de sus trabajadores, comprometiéndose de esta manera a mantener un ambiente de trabajo seguro, generando confianza en las labores realizadas a través de un proceso de mejoramiento continuo.

8.2.2 OBJETIVOS SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- Establecer y mantener el programa de salud ocupacional, cumpliendo con sus respectivas actividades, garantizando de esta manera el mejoramiento continuo.

- Establecer capacitaciones con los trabajadores a fin de realizar promoción y prevención de los diferentes riesgos a los cuales están expuestos dentro de la organización.
- Lograr la participación activa de los trabajadores en el desarrollo de los diferentes subprogramas a desarrollar.
- Mantener bajos los índices de accidente laboral, enfermedad común, enfermedad laboral, ausentismos que generen pérdida laboral.

8.2.3 INDICADORES SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:

Para la medición de cada uno de los objetivos anteriormente mencionados, se crearon indicadores directamente relacionados con cada uno de los objetivos, para los indicadores del sistema de seguridad y salud ocupacional. Cada indicador cuenta con una meta estipulada estratégicamente, con el fin de evaluar cada proceso e indicador, esta meta a lo largo del proceso se puede mejorar, demostrando un mejoramiento continuo a lo largo de la aplicación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. A continuación se representa la figura de indicadores, para dar más detalle de la relación estipulada y de los parámetros que se tienen en cuenta.

Tabla 3. Indicadores Seguridad y Salud Ocupacional.

OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE	
1	• Establecer y mantener el programa de salud ocupacional, cumpliendo con sus respectivas actividades, garantizando de esta manera el mejoramiento continuo.	Cumplimiento Programa Salud Ocupacional	Actividades ejecutadas/Actividades Planeadas	90%	Trimestral	FM-GR-005	Coordinador de Recurso Humano
2	• Establecer capacitaciones con los trabajadores a fin de realizar promoción y prevención de los diferentes riesgos a los cuales están expuestos dentro de la organización.	Cumplimiento de Capacitaciones	Cap Ejecutadas/Cap programadas	90%	Trimestral	FM-GR-005	Coordinador de Recurso Humano
3	• Lograr la participación activa de los trabajadores en el desarrollo de los diferentes subprogramas a desarrollar.	Participacion Activa	Trabajadores que Asistieron / Trabajadores Totales	95%	Trimestral	FM-GR-005	Coordinador de Recurso Humano
4	• Mantener bajos los índices de accidente laboral, enfermedad común, enfermedad laboral, ausentismos que generen pérdida laboral.	Ausentismo Personal Cessitda	$(N^{\circ} \text{ dias/hombre perdido por ausencia}) / (N^{\circ} \text{ totales de empleados} * \text{Dias laborados})$	$\leq 2\%$	Trimestral	FM-GR-010	Coordinador de Recurso Humano

Fuente: Elaboración Propia

8.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Para realizar un funcionamiento efectivo y eficaz las organizaciones debe identificar y gestionar los procesos que se encuentran inmersos en ella, analizando de la misma manera la relación existente entre cada uno.

Habitualmente en una organización el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso, es por esto que la identificación y la gestión sistemática de los procesos empleados constituyen gran importancia ya genera un seguimiento de la prestación del servicio desde el cliente interesado junto con sus requerimientos hasta la satisfacción del mismo.

El enfoque basado en procesos es una metodología de gestión horizontal, donde la preocupación gira en torno a lograr resultados eficaces y eficientes, evidenciando de esta manera un trabajo en conjunto con las diferentes áreas de la organización que colaboran para lograr que el proceso funcione eficazmente, logrando como objetivo un sistema dinámico donde se comparten responsabilidades entre las áreas.

Con respecto a la anterior CESS Ltda., opta por el enfoque basado en procesos como parte del sistema de gestión de calidad, donde se definieron el número y los diferentes tipos de procesos necesarios para cumplir los objetivos y los lineamientos de la organización evidenciando el único propósito de tener una mejora continúa.

Los procesos creados y ya estipulados dentro de la organización se encuentran divididos de la siguiente manera:

1. Procesos Misionales
2. Procesos de apoyo
3. Procesos de Dirección
4. Procesos de control

Los procesos misionales se encuentran directamente relacionados con la prestación del servicio, son los procesos que se encargan de transformar los requerimientos del cliente, hacia el producto final, estos procesos se encuentran centrados en la razón de ser de la organización. En este caso la organización cuenta con 2 procesos misionales: Call Center y Comercialización.

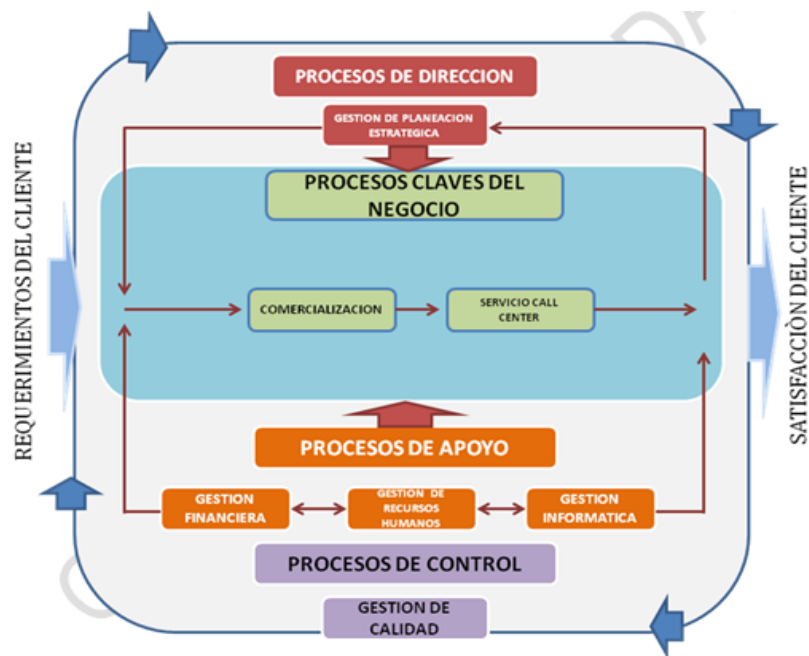
Los procesos de apoyo son aquellos que sirven de soporte a los procesos misionales, CESS Ltda. Cuenta con 3 de ellos: Gestión Financiera (encargada de la parte financiera y la de compras), Gestión del Recurso Humano y Gestión informática.

Los procesos de dirección, se encuentran ligados a las responsabilidades que adquiere la alta dirección, están asociados a las metas estipuladas por la organización ya sean a corto o largo plazo. Dentro de los procesos de dirección se cuenta con Gestión de la planeación estratégica.

Por último los procesos de control son los que están encargados de controlar y verificar el buen funcionamiento de los demás procesos, en este caso el proceso de control es el de Gestión de la calidad.

Para realizar el mapa de procesos, se llevó a cabo una reunión con el gerente general, donde se clasificaron los procesos según los cuatro (4) mencionados anteriormente, de igual manera se realizó un borrador del mapa de procesos, para realizar correcciones en el transcurso de su elaboración, obteniendo como resultado el siguiente mapa de procesos, actualmente aprobado, implementado y publicado en la organización.

Figura 3. Mapa de Procesos CESS Ltda.



Fuente: Elaboración Propia

8.4 CARACTERIZACIONES

Las caracterizaciones nos permiten observar la relación que se tiene entre los procesos, describiendo de esta manera las entradas, actividades y salidas, las actividades van relacionadas directamente con el PHVA, permitiendo de esta manera, planear, hacer, verificar y actuar el proceso que se está relacionando.

Las caracterizaciones incluyen objetivo, tipo de proceso, alcance, responsable, entradas, actividades, salidas, documentos aplicables, y los objetivos de calidad aplicables junto con su medición (indicadores de gestión).

Figura 4. Caracterización Proceso de Gestión de Calidad.

Código		OD-GC-001	CARACTERIZACIÓN	
Versión:		02	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	
Fecha/Aprobación:		28/07/2012		
			Gestión de productos no conformes	
NOMBRE DEL PROCESO		Gestión de calidad		TIPO DE PROCESO
OBJETIVO		CONTROL		
Detectar las diversas actividades de separación, medición, análisis y mejor continuo del Sistema de Gestión de Organización, logrando la conformidad del proceso.				
ALCANCE	Inicio con la identificación de necesidades de documentación y su implementación, hasta la aplicación de acciones correctivas, preventivas o de mejora, de aplicación para todos los procesos del SOC.		RESPONSABLE	Cordinador de Calidad
ORIGEN	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO
Proveedores	Documentación estratégica. SOC. Necesidades de auditoría interna. Ciclo del proceso.	Plan de Calidad. Elaborar un programa y un plan de calidad, según el estado de implementación de los procesos, y su implementación y ejecución en las actividades del SOC. Determinar los estándares aplicables para la calidad, en caso de no conformidad. Planear los recursos para la calidad, calidad control y preventivos. Planear los recursos para la calidad, calidad control y preventivos.	Informes de auditoría interna. Resultados de productos no conformes.	Clientes
Clientes	Solicitudes de revisión, modificación o análisis de documentos. Presencias y de mejor profesional. Tareas su proveedor.	Identificar las actividades necesarias para el SOC. Elaborar el documento de implementación del SOC. Identificar los estándares aplicables. Planear recursos para la calidad. Elaborar un programa y un plan de calidad, según el estado de implementación de los procesos, y su implementación y ejecución en las actividades del SOC. Determinar los estándares aplicables para la calidad, en caso de no conformidad. Planear los recursos para la calidad, calidad control y preventivos. Planear los recursos para la calidad, calidad control y preventivos.	Seguimiento satisfacción del cliente. Resultados indicadores. Resultados y retroalimentación de los clientes, acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Estos Certificados
Clientes	Resultados de auditorías de Gestión Interna ISO 9001:2008. Necesidades del cliente. Necesidad de documentación. Registros establecidos. Discrepancia de los procesos no conformes. Oportunidades de mejora. Creación de formatos.	TIC Verificar el cumplimiento de documentación del SOC, acciones de calidad y requisitos de la empresa. Verificar la efectividad de los sistemas controlados y de mejora. Verificar el nivel de cumplimiento de los formatos generados para el S.G.C. Verificar el cumplimiento de los procesos o tareas de los estándares de gestión. Realizar los recursos de acuerdo al ciclo del cliente. Activo Actualizar planes de mejora para mejoramiento del SOC. Cotizar de sistemas controlados, preventivos y de mejora.	Resultados y retroalimentación de los clientes, acciones correctivas, preventivas y de mejora.	

DOCUMENTACION			
Manuales	Procedimientos, Instructivos	Registros	Documentos Especiales
Manual de calidad	<ul style="list-style-type: none"> PRC-01 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS PRC-02 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRC-03 SERVICIO NO CONFORME PRC-04 AUDITORIAS INTERNAS 	<ul style="list-style-type: none"> PRO-C01 CREACION Y ESPECIFICACION DE DOCUMENTOS PRO-C02 DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS PRO-C03 DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS PRO-C04 CONTROL DE REGISTROS PRO-C05 CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS PRO-C06 ADMINISTRACION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRO-C07 REQUERIMIENTOS SERVICIO NO CONFORME PRO-C08 REQUISITOS DE CALIDAD PRO-C09 PROGRAMAS AUDITORIAS PRO-C10 PLAN DE ACCIONES PRO-C11 LISTAS DE VERIFICACION PRO-C12 INFORMES DE AUDITORIAS 	<ul style="list-style-type: none"> Consideración de procesos Mapa de Procesos Lista emp.
Requisitos Externos	NA	Requisitos Internos	Requisitos ISO 9001:2008
	Todos los documentos del sistema de gestión integral de calidad		4.1.4.2, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4 y 8.5
Recursos Tecnológicos	Computador con Office con acceso a internet.	Recursos Locativos	Personal
	Monitor punto de trabajo		Cordinador de Calidad responsable del sistema de gestión de calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD APLICABLES	INDICADORES DE GESTION			Responsable
	Indicador	Meta	Frecuencia	
1. Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, permanentemente cumpliendo con los estándares requeridos.	Eficacia en las acciones	90%	Semanal	Cordinador de calidad
2. Implementar acciones para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.	Cumplimiento en Auditorías	100%	Semanal	

Fuente: Elaboración Propia.

En el Anexo 3. Caracterización Proceso de Gestión de Calidad. Se puede observar con mayor claridad cómo se diligenciaron dichas caracterizaciones, teniendo en cuenta los parámetros anteriormente dichos. Es importante mencionar que se realizaron siete (7) caracterizaciones, una para cada proceso, así mismo

en el Anexo 4. Listado maestro de documentos, se pueden evidenciar cada uno de ellas.

8.5 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL CESSLTDA

Figura 5. Jerarquía documental del Sistema de gestión de calidad y el sistema de seguridad y salud ocupacional CESS Ltda.



Fuente: Elaboración propia

La anterior figura presenta la jerarquía documental del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de CESS Ltda. en ella puede observarse los diferentes documentos que lo componen y que a continuación se explican:

- Manuales: Especifica todo el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de CESS Ltda.
- Procedimiento: Secuencia de actividades lógicas acerca de la forma como debe realizarse el proceso.

- Documentos Específicos: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse para el desarrollo de un proceso o prestación del servicio.
- Instructivo: Relación detallada acerca de cierta actividad de un procedimiento.
- Formato: Plantilla sobre la cual se registra información. Un formato diligenciado se denomina registro.
- Otros documentos: Son documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional que por sus características no pertenecen a los anteriores documentos mencionados. Entre estos tenemos: Misión, visión, alcance, política de calidad y de seguridad y salud ocupacional, despliegue de los objetivos de calidad y de seguridad y salud ocupacional, organigrama, planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, mapa de procesos, entre otros.


8.6 TIPOS DE DOCUMENTOS

Para la realización adecuada de sistema de gestión de calidad y el sistema de seguridad y salud ocupacional, se vio la necesidad de diseñar y elaborar diferentes tipos de documentos que permitan el cumplimiento de los requisitos exigidos por las NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007. Los documentos diseñados y elaborados explican a continuación dando ejemplos de cada uno de ellos.

Formatos: Plantilla sobre la cual se registra información. Un formato diligenciado se denomina registro, proporcionando de esta manera evidencia de los sistemas implementados, es importante mencionar que para lograr la certificación de la NTC

ISO9001:2008 se necesita como mínimo 3 meses de implementación, demostrando evidencia de esta.

Figura 6. Formato Asistencia a Capacitación

Código	FM-GR-005	ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	
Versión	01	PROCESO GESTION RECURSO HUMANO	
TEMA:		FECHA:	
LUGAR:		HORA:	
EMPLEADOS ASISTENTES			
No	NOMBRE	CEDULA	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
EXPOSITOR:		FIRMA:	

Fuente: Elaboración Propia.

CESS Ltda. Cuenta con 79 Formatos Distribuidos de la siguiente manera, así mismo en el Anexo 4. Listado maestro de documentos, se pueden evidenciar cada uno de ellos.

Tabla 4. Distribución de los formatos CESS Ltda.

PROCESO	NUMERO FORMATOS
Gestión de Calidad	12
Call Center	15
Comercialización	5
Gestión Financiera	15
Planeación Estratégica	3
Gestión Recurso Humano	24
Gestión Informática	5
TOTAL	79

Fuente: Elaboración Propia.

Instructivos: Es un documento donde relaciona de forma detallada acerca de cierta actividad de un procedimiento. Para CESS Ltda. fue necesario crear tres (3) instructivos, el primero en el proceso misional Call Center, donde explica de manera muy detallada la actividad de Visitas. El segundo instructivo fue creado para el proceso de apoyo Gestión Informática, en este se explica paso por paso la actividad correspondientes a este proceso. El tercer instructivo explica lo referente al comité paritario de Salud Ocupacional COPASO.

Figura 7. Instructivo Call Center- Visitas

Código	IN-C-001	INSTRUCTIVO CALL CENTER VISITAS	
Version	01		
Pág.	1 de 4	PROCESO CALL CENTER	

Código	IN-C-001	INSTRUCTIVO CALL CENTER VISITAS	
Version	01		
Pág.	2 de 4	PROCESO CALL CENTER	

1. OBJETIVO
Garantizar la ubicación, verificación, negociación, investigación y actualización de datos en casos de localizados o de incumplimientos de pagos acordados con el fin de llevar una gestión efectiva que permita lograr y alcanzar los lineamientos establecidos por cliente.

2. ALCANCE
Va desde la entrega de las cartas por parte de los asesores internos hasta la ubicación, verificación, investigación, negociación y actualización por parte de los asesores externos.

3. RESPONSABLE
Supervisor de visitas.

4. ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO VISITAS
La siguiente es una guía para ser considerada por el Supervisor de visitas puesto se describe al detalle cada una de las actividades ejecutadas en el área.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
Recepción de la visita	<ul style="list-style-type: none"> Los asesores internos elaboran cartas con el fin de ubicar, verificar, investigar, negociar y actualizar datos. Estas cartas son direcciones al coordinador y/o supervisor de cartera encargado de entregarlas al supervisor de visitas diligenciando el formato FM-C-007 CONTROL DE VISITAS GENERADAS POR EL ASESOR INTERNO DE CARTERA. 	FM-C-007 CONTROL DE VISITAS GENERADAS POR EL ASESOR INTERNO DE CARTERA	Coordinador y/o supervisor de cartera
Validación direcciones	<ul style="list-style-type: none"> Las visitas generadas asesor interno de cobranza son revisadas por el supervisor de visitas, validando de esta manera las direcciones en el sistema de verificación. Para la validación es necesario tener en cuenta el formato FM-C-013 BASE DE DATOS VISITAS donde se visualizan las visitas realizadas anteriormente. Igualmente se diligencia el formato FM-C-013 BASE DE DATOS VISITAS de acuerdo con las visitas entregadas. Si no está bien la validación se 	FM-C-013 BASE DE DATOS VISITAS	Supervisor de visitas.

	devolvere el coordinador y/o supervisor de cartera para que este haga su corrección oportuna.		
Sectorización visitas	<ul style="list-style-type: none"> Si la validación es correcta se realiza la sectorización de las visitas, para la programación y diseño de rutas de las visitas. Es decir la asignación de trabajo diario para los asesores externos teniendo cuenta que en promedio se realizan 25 visitas diarias por asesor. 	NA	Supervisor de visitas.
Entrega de tareas asesores externos	<ul style="list-style-type: none"> Se llena el formato FM-C-013 BASE DE DATOS VISITAS especificando el día que se salió la visita y el encargado de realizarla. Se entregan los paquetes a los asesores externos teniendo cuenta la sectorización y el empujamiento de las mismas. Se entregan junto con los formatos FM-C-008 RESULTADO DE VISITAS DOMICILIARIAS y FM-C-009 CONTROL DE RESULTADOS DE VISITAS DOMICILIARIAS y FM-C-009 CONTROL DE RESULTADOS DE VISITAS DOMICILIARIAS de VISITAS 	FM-C-008 RESULTADO DE VISITAS DOMICILIARIAS FM-C-009 CONTROL DE RESULTADOS DE VISITAS DOMICILIARIAS	Supervisor de visitas.
Entrega de resultados visitas.	<ul style="list-style-type: none"> Los asesores externos hacen entrega al supervisor de visitas el formato FM-C-008 RESULTADO DE VISITAS DOMICILIARIAS y CONTROL DE RESULTADOS DE VISITAS totalmente diligenciado, para un posterior análisis y revisión, dejando constancia de los resultados encontrados en cada una de las visitas realizadas. Si el asesor externo realiza tareas asignadas por el Departamento Administrativo se diligencia el formato FM-C-010 CONTROL DE TAREAS DIARIAS donde se analizan las tareas diarias realizadas especificando el proceso al cual pertenece dicha tarea, este formato se requiere para el análisis de efectividad de las visitas. 	FM-C-008 RESULTADO DE VISITAS DOMICILIARIAS FM-C-010 CONTROL DE TAREAS DIARIAS	Supervisor de visitas.
Análisis efectividad visitas.	<ul style="list-style-type: none"> El supervisor de visitas realiza un análisis de efectividad diligenciando el formato FM-C-011 EFECTIVIDAD RESULTADO DE VISITAS, donde se analizan las inconsistencias encontradas. 	FM-C-011 EFECTIVIDAD RESULTADO DE VISITAS FM-C-013 BASE DE	Supervisor de visitas.

Figura 7. Instructivo Call Center- Visitas (Continuación)

Código	IN-C-001	INSTRUCTIVO CALL CENTER	
Version	01	VISITAS	
Pág.	3 de 4	PROCESO CALL CENTER	

	<ul style="list-style-type: none"> y así mismo midiendo el grado de efectividad que esto pueda tener. Así mismo diligencia el formato Se llena el formato RIN-C-013 BASE DE DATOS VISITAS especificando el resultado de la visita). 	DATOS VISITAS	
Entrega de resultados visitas a coordinador y/o supervisor de cartera.	<ul style="list-style-type: none"> Se ingresa el sistema la información suministrada de las visitas realizadas por los asesores externos, teniendo en cuenta la ubicación, verificación y actualización de los datos generados. Una vez ingresada la información al sistema, se remite el formato RIN-C-011 EFECTIVIDAD RESULTADO DE VISITAS a los coordinadores de la operación, junto con el formato CONTROL DE RESULTADOS DE VISITAS. Y el formato RIN-C-007 CONTROL DE VISITAS GENERADAS POR EL ASESOR INTERNO DE CARTERA 	RIN-C-011 EFECTIVIDAD RESULTADO DE VISITAS RIN-C-007 CONTROL DE VISITAS GENERADAS POR EL ASESOR INTERNO DE CARTERA CONTROL DE RESULTADO S DE VISITAS	Supervisor de visitas.
Auditoría de la calidad e la visita.	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza una auditoría de calidad de la visita teniendo en cuenta el formato RIN-C-012 SEGUIMIENTO AL RESULTADO DE VISITAS, donde se realiza una llamada, preguntando sobre la calidad del servicio de parte del asesor externo asociado y teniendo en cuenta las observaciones para una reasignación. 	RIN-C-012 SEGUIMIENTO O AL RESULTADO DE VISITAS	Supervisor de visitas.
Autorización tareas diarias	<ul style="list-style-type: none"> Las tareas suministradas por el Departamento Administrativo serán entregadas el día anterior de la realización de las mismas, en el formato RIN-C-010 CONTROL DE TAREAS DIARIAS donde la Supervisor de visitas se encargará de realizar la debita autorización y programar las visitas dependiendo de la cantidad de tareas realizadas. 	RIN-C-010 CONTROL DE TAREAS DIARIAS	

Código	IN-C-001	INSTRUCTIVO CALL CENTER	
Version	01 <td colspan="2">VISITAS</td>	VISITAS	
Pág.	4 de 4	PROCESO CALL CENTER	

5. REFERENCIAS

1. RIN-C-007 CONTROL DE VISITAS GENERADAS POR EL ASESOR INTERNO DE CARTERA
2. RIN-C-008 RESULTADO DE VISITAS DOMICILIARIA.
3. RIN-C-010 CONTROL DE TAREAS DIARIAS
4. RIN-C-011 EFECTIVIDAD RESULTADO DE VISITAS
5. RIN-C-012 SEGUIMIENTO AL RESULTADO DE VISITAS
6. RIN-C-013 BASE DE DATOS VISITAS.
7. RIN-C-014 EFECTIVIDAD VISITAS POR CARTERA
8. RIN-C-015 CONTROL MONITORES VISITAS DIARIAS
9. CONTROL DE RESULTADOS DE VISITAS.

6. HISTORIAL

Version	Descripcion	Fecha
01	Version inicial	12/08/2011

Fuente: Elaboracion Propia

Manuales: Son documentos que integran toda la información operativa y administrativa.

Los manuales elaborados y que actualmente se encuentran implementados dentro de la organización CESS Ltda. están especificados a continuación:

Manual de Calidad: Este manual permite describir el Sistema de Gestión de Calidad de CESS Ltda. Bajo lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008. Aplicándolo a todos los procesos definidos por la organización, incluyendo de esta manera, el alcance del sistema, los detalles de su realización y operación, la descripción e interacción de todos los procesos y documentos establecidos para demostrar su

adecuación, eficacia, eficiencia, abarcando de esta manera el objetivo de mejoramiento continuo.

Así mismo este manual fue diseñado de tal forma que fuera entendible para cualquier persona de la organización, permitiendo de esta manera una mejor implementación.

Este manual se encuentra en el Anexo 5. Manual de Calidad.


Manual de Funciones: El presente manual describe los distintos cargos, estructurados conforme al organigrama de la empresa.


El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros de la empresa sobre los objetivos de los cargos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos cargos que componen la estructura de la organización, así como el perfil requerido por las personas para ocuparlos.

El manual de funciones demuestra la estructura organizacional de la empresa, sin embargo es importante resaltar que algunos cargos (Auxiliar Talento Humano- Director de Operaciones- Coordinador Administrativo y financiero), se encuentran creados pero no se cuenta con el personal para el desarrollo y son fundamentales para CESS Ltda.


De igual manera en este manual de funciones, se incluyeron las funciones del Auditor interno, ya que se tiene que tener documentado las competencias y responsabilidades para este rol cumpliendo así con uno de los requisitos de la normas NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007.

Figura 8. Manual de Funciones, Auditor Interno.

Código	MF-GR - 001	MANUAL DE FUNCIONES	
Version	01		
Pág.	58 de 60	PROCESO GESTION RECURSO HUMANO	

Código	MF-GR - 001	MANUAL DE FUNCIONES	
Version	01		
Pág.	59 de 60	PROCESO GESTION RECURSO HUMANO	

1. DESCRIPCION DEL CONTRATO	
DENOMINACION:	Auditor de Calidad
NIVEL:	Profesional
DEPENDENCIA:	Gerencia
SUPERIOR INMEDIATO:	Gerente General.
2. OBJETO DEL CONTRATO	
Planificar e implementar el seguimiento, medición, análisis y mejora continúa del sistema de Gestión de Calidad con el fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios.	
3. OBLIGACIONES ESPECIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir a cabalidad con los compromisos y responsabilidades adquiridos con la empresa. Respetar a sus superiores jerárquicos así como procurar el buen entendimiento interpersonal con los demás Empleados de la dependencia y de la Empresa. Responder por el buen tratamiento y manejo de los equipos, herramientas y materiales de trabajo. Responder por el cumplimiento de sus obligaciones con honradez, buena voluntad y eficacia Mantener buena conducta en el desempeño de su contrato y colaborar en el orden moral y disciplinario Conocer la información referente a la misión, funciones, responsabilidades y obligaciones de la Empresa y de la dependencia en la cual labora. Respetar, cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos de la Empresa. Dar a conocer a sus superiores los hechos perjudiciales para la Entidad. Realizar las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa. 	
4. OBLIGACIONES ESPECIFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, como apoyo a la retroalimentación que necesita la operación de la organización. Llevar a cabo las Auditorías de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al cronograma establecido. Determinar el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna de Calidad. Coordinar la Reunión de Apertura. Realizar las entrevistas para la recolección de hallazgos. Clasificar los hallazgos. Coordinar la Reunión de Cierre. Manejo confidencial de la documentación e información obtenida durante el proceso de auditoría. Mantener comunicación constante con los responsables de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. Participar en los comités establecidos. Entregar información de manera oportuna sobre el estado de los procesos a la Dirección para efectuar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad. Preparar y Presentar el informe final de las Auditorías. 	

Código	MF-GR - 001	MANUAL DE FUNCIONES	
Version	01		
Pág.	60 de 60	PROCESO GESTION RECURSO HUMANO	

5. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Normas que regulan el funcionamiento, estructura y políticas de la Entidad Sistema de gestión de calidad. Conocimientos de todos los Procesos y Procedimientos de la Empresa. 	
6. REQUISITOS DE ESTUDIO, EXPERIENCIA Y HABILIDADES	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA Y HABILIDADES
Profesional o Tecnólogo en Carreras Técnicas o Administrativas FORMACION: Diplomado o cursos en implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 o Seminario de Auditorías Internas de Calidad con base en la NORMA ISO 9001:2008.	EXPERIENCIA: 1 Año en realización de Auditorías Internas o Entrenamiento, implementación del S.G.C. en la organización y acompañamiento al auditor líder, durante la realización de la auditoría interna en la organización. HABILIDADES Y/O COMPETENCIAS: Comunicación, Organización y Prevención, relaciones interpersonales, Toma de decisiones, liderazgo, trabajo en equipo, capacidad de expresión, manejo de office.

Fuente: Elaboración Propia.

Procedimientos: Secuencia de actividades lógicas acerca de la forma como debe realizar el proceso, los procedimientos son el modo de ejecutar determinadas acciones que se suelen realizar de manera similar, definiendo los pasos. Para cumplir con los requisitos de las normas, fue necesaria la creación de procedimientos específicos.

CESS Ltda. Cuenta 14 procedimientos, de los cuales 4 de ellos son debidos de la norma ISO 9001:2008 (los seis procedimientos básicos obligatorios resumidos en

estos cuatro procedimientos), los restantes son procedimientos ligados directamente a cada uno de los procesos, se encuentran especificados de la siguiente manera.

Figura 9. Procedimientos de CESS Ltda.

CODIGO	NOMBRE DE DOCUMENTO
PR-GC-001	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
PR-GC-002	PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA
PR-GC-003	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME
PR-GC-004	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS
PR-C-001	PROCEDIMIENTO CALL CENTER
PR-CM-001	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN
PR-GF-001	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
PR-GF-002	PROCEDIMIENTO CONTABLE
PR-PE-001	PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
PR-GR-001	PROCEDIMIENTO GESTIÓN RECURSO HUMANO
PR-GR-001	PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMÁTICA
PR-SO-001	PANORAMA DE FACTORES DE RIESGOS
PR-SO-002	REQUISITOS LEGALES APLICABLES
PR-SO-003	PLAN DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIA

Fuente: Elaboración Propia.

En el Anexo 6. Procedimiento Control de Documentos y Registros, se puede evidenciar la metodología de documentación aplicada para la realización de procedimientos.

Programas: Los programas son documentos que permiten organizar los aspectos críticos en cualquier proceso de la organización.

CESS LTDA cuenta con el programa Salud Ocupacional el cual consiste en planear y ejecutar actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, teniendo como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores

permitiendo construir una cultura de prevención y un ambiente de trabajo adecuado, para desarrollar competencias en las labores.

8.7 CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES

Dada como terminada la etapa de Documentación de los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud ocupacional, y así mismo teniendo en cuenta el diagnóstico inicial de la organización, se ve la necesidad de capacitar y sensibilizar el personal de CESS Ltda. sobre este tema, creando de esta manera conciencia acerca de los beneficios que trae la implementación de las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 para la organización, de igual manera es importante hacer saber a los trabajadores, que esto no requiere más trabajo para sus actividades, sino al contrario optimiza recursos, mejora las mediciones del servicio, mejoramiento continuo, satisfacción al cliente y crea un ambiente de bienestar dentro y fuera de la organización.

Es importante mencionar que estas capacitaciones son de gran importancia para lograr el objetivo de la certificación ISO 9001:2008, donde en la primera fase de las auditorías, el auditor líder realiza preguntas al personal sobre el sistema, de igual manera las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 tienen como requisito comunicar a todas los trabajadores de la organización con la intención de ponerlos al tanto de sus obligaciones con el SGC y SYSO.

Para poder realizar dichas capacitaciones, se realizó un análisis de cuáles eran los temas más importantes, sus objetivos, a quien van dirigidas. Dando como resultado los siguientes temas a tratar:

- Sistema de Gestión de Calidad.
- Familia de las normas ISO 9000.

- Estructura de la norma ISO 9001:2008.
- Sistema de Seguridad y Salud ocupacional.
- Fundamentos de la Norma OHSAS 18001:2007.
- Clasificación de los riesgos.
- Prevención de riesgos.
- Actividades en comportamiento ante emergencias (Simulacros).
- Documentación CESS Ltda..

Las capacitaciones referentes a los temas de SGC y SYSO, fueron realizadas por los autores del libro, ya que se posee el total conocimiento sobre el tema, de igual manera las capacitaciones donde se requirió personal altamente calificado, fueron realizadas junto con la ARP SURA.

8.7.1 CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES

Los siguientes cronogramas fueron diseñados según los temas a tratar, y sus objetivos, de igual manera las fechas escogidas, son fechas estratégicamente estipuladas con el fin de no entorpecer el servicio afectando de esta manera la satisfacción del cliente.

Figura 10. Cronograma Capacitaciones CESS Ltda. Sistema de Gestión de Calidad

CRONOGRAMA CAPACITACIONES CESSLTD A						
CAPACITACIONES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
Nº	FECHA/ HORA	TEMA	OBJETIVO	DIRIGIDO A	PUNTOS A TRATAR	ANEXO
1	4 de Febrero 2012 Hora: Grupo 1 : 7:00 am Grupo 2: 8:30 am Grupo 3: 10:30 am Lugar: Salon de Capacitaciones	Capacitación: Sistema de gestión de calidad en CESSLTD A.	Capacitar a todo el personal de la organización CESSLTD A, de una manera general acerca del Sistema de gestión de calidad con referencia a la NTC ISO 9001:2008.	Todos los empleados de la Organización CESSLTD A	Que es Calidad? - Características. -Definiciones. -Que es un SGC. - Palabras claves. -Que necesita CESSLTD A para tener un SGC. -Como implementar un SGC. - Que se espera de un SGC. -Etapas de la Implementacion.	ANEXO 7 Diapositivas Capacitación 1: Sistema de gestión de calidad en CESSLTD A
2	25 de febrero 2012 Hora: 7:00 am Lugar: Salon de Capacitaciones	Capacitación: Fundamentos de la Norma ISO 9001:2008	Conocer la estructura de los sistemas de gestión de calidad basados en la NTC ISO 9001:2008, con el fin de tener claro los requisitos de la norma para que sean llevados acabo.	Coordinadores y/o Supervisores de cada uno de los procesos de CESSLTD A	Familia de normas ISO 9000 -Los 8 principios de gestión de calidad -Estructura de la norma ISO 9001:2008	ANEXO 8 Diapositivas Capacitación 2: Fundamentos de la norma ISO 9001:2008
3	3 de marzo 2012 Hora: Grupo 1 : 7:00 am Grupo 2: 8:30 am Grupo 3: 10:30 am Lugar: Salon de Capacitaciones	Sensibilización: ISO 9001:2008 CESSLTD A	Establecer un plan de formación y sensibilización con los empleados de la organización para identificar la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad en la misma.	Todos los empleados de la Organización CESSLTD A	Acerca de CESSLTD A -Mision. -Vision. -Politica Calidad. -Objetivos de calidad. -Mapa de procesos. -Valores.	ANEXO 9 Folleto 1: ISO 9001:2008 CESSLTD A
4	24 de marzo de 2012 Hora: 7:00 am Lugar: Oficinas Piso 10	Actividad ludica: Jugando con el SGC en CESSLTD A (Escalera)	Aclarar los temas de las anteriores Capacitaciones, de una manera ludica e interactiva.	Todos los empleados de la Organización CESSLTD A	Fundamentos principales de la norma, como conceptos, numerales y requisitos. Aplicación de la norma ISO 9001:2008 en la organización.	ANEXO 10 Fotos Actividad ludica 1
5	21 de abril de 2012 Hora: 11:30 am Lugar: Oficinas Piso 10	Actividad ludica: Aprende con CESSLTD A (Tablero Didactico)	Reforsar los temas de las anteriores Capacitaciones y actividades ludicas, con el fin de prepararnos para la Fase 1 de auditoria.	Todos los empleados de la Organización CESSLTD A	Fundamentos principales de la norma, como conceptos, numerales y requisitos. Aplicación de la norma ISO 9001:2008 en la organización.	ANEXO 11Fotos Actividad ludica 2

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11. Cronograma Capacitaciones CESS Ltda. Seguridad y Salud Ocupacional

CRONOGRAMA CAPACITACIONES CESSLTDA						
CAPACITACIONES SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL						
	FECHA/ HORA	TEMA	OBJETIVO	DIRIGIDO A	PUNTOS A TRATAR	ANEXO
1	4 de Febrero 2012 Hora: Grupo 1 : 7:00 am Grupo 2: 8:30 am Grupo 3: 10:30 am Lugar: Salon de Capacitaciones	Capacitacion: Sistema de gestion en seguridad y salud ocupacional CESSLTDA.	Capacitar a todo el personal de la organización CESSLTDA, de una manera general acerca del Sistema de gestion en seguridad y salud ocupaciona con referencia a la OHSAS 18001:2007.	Todos los empleados de la Organización CESSLTDA	Que es salud ocupacional? - Características. -Definiciones. -Que es S&SO. - Palabras claves. -Que necesita CESSLTDA para tener un sistema de S&SO. -Como implementar un Sistema de S&SO. - Que se espera de un Sistema de S&SO.	ANEXO: 12 Diapositivas Capacitacion 1: Sistema de gestion en seguridad y salud ocupacional en CESSLTDA
2	3 de marzo 2012 Hora: Grupo 1 : 7:00 am Grupo 2: 8:30 am Grupo 3: 10:30 am Lugar: Salon de Capacitaciones	Sensibilizacion: OHSAS 18001:2007 CESSLTDA	Establecer un plan de formacion y sensibilizacion con los empleados de la organización para identificar la importancia de la implementacion del sistema en seguridad y salud ocupacional en la misma.	Todos los empleados de la Organización CESSLTDA	Acerca de CESSLTDA -Politica de salud ocupacion. -Objetivos de S&SO. -COPASO.	ANEXO 13 Folleto 1: OHSAS 18001:2007 CESSLTDA
3	31 de marzo de 2012 Hora: 7:00 am Lugar: Oficinas Piso 10	Prevencion de riesgos en CESSLTDA	Establecer acciones de prevencion, promocion y proteccion basadas en la identificacion del riesgo, que permita preservar, y mejorar la salud del personal en sus labores.	Todos los empleados de la Organización CESSLTDA	Que es Salud ocupacional? - Ergonomia y posturas adecuadas. -planes de emergencia. - Manejo de extintores. -Actividades de higiene y seguridad. -Actividades de Bienestar	ANEXO 14 Fotos Actividad ludica 1

Fuente: Elaboración propia.

8.7.2 METODOLOGÍA DE CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES

La metodología que se implementó para llevar acabo la realización de las capacitaciones y sensibilizaciones fue la siguiente:

1. Inicialmente se dio a conocer el cronograma de actividades, con el fin de la programación por parte de cada uno de los empleados, ya que algunas actividades no se encuentran estipuladas en el horario de jornada laboral, lo cual era necesario el compromiso de cada trabajador.

Este cronograma fue publicado en la cartera de novedades del piso 7, lugar visible por todo el personal de la organización, así mismo 3 días antes de realizar una actividad, se envió por correo interno invitaciones llamativas creando expectativas de la capacitación.

2. Se llevó el control de asistencia a las capacitaciones por medio del formato FM-GR-005 Asistencia a capacitaciones, en el cual todo el personal asistente diligencia de manera adecuada el formato, teniendo evidencias de la capacitación y el personal capacitado.
3. Las capacitaciones lúdicas se realizaron en las instalaciones del piso 10, ya que se cuenta con mayor espacio para la dicha actividad, las capacitaciones informativas fueron realizadas en el piso 7 contando con un televisor, tablero, y computador recursos necesarios para el cumplimiento.
4. Estas capacitaciones fueron previamente planeadas, contando con el material necesario para las capacitaciones, se realizaron diapositivas que ilustran los temas tratados de manera llamativa, para su mayor atención, estas diapositivas se pueden encontrar en sus respectivos anexos señalados en el cronograma de actividades. De igual manera, para las actividades lúdicas se necesitaron material didáctico, estas actividades fueron premiadas con fin a lograr un mayor estímulo y mayor participación.
5. Durante la ejecución de dichas actividades se tomaron registros fotográficos para tener evidencia de las mismas.

8.7.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El proceso de capacitación y sensibilización tuvo gran acogida por parte de los trabajadores de la organización, evidenciando una asistencia del 100%, demostrando que CESS Ltda. cuenta con personal altamente comprometido con la organización y con los sistemas implementados. Así mismo luego de las diferentes capacitaciones se notó el cambio por parte de los miembros de la organización, en cuanto dinamismo y entusiasmo a la hora de ejecutar sus funciones, aplicando los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

Las sensibilizaciones realizadas para el bienestar de los trabajadores, como lo fueron: el Spa, Audiometrías, Oftalmologías, Odontología, Limpieza facial tuvieron gran acogida ya que mejoraron el ambiente de trabajo, estas actividades fueron realizadas en fechas estratégicas, fechas donde el trabajador presenta nivel de estrés alto. Por medio de la observación, se evidencio que estas actividades incrementan el rendimiento de las labores realizadas por los trabajadores existentes.

De igual manera, se realización evaluaciones aleatorias de las capacitaciones realizadas, midiendo el cumplimiento del objetivo establecido, para estas evaluaciones se utilizó el formato FM-GR-010 Evaluación eficacia de la capacitación, donde se evalúan tanto los conocimiento del capacitado como del capacitador, este formato consta de 3 preguntas abiertas referentes al tema expuesto.

Al aplicar la evaluación al personal, se obtuvieron los resultados como:

- Gran acogida por los dos sistema, sin generar traumatismo a la hora de su implementación.

- Se realizaron 15 evaluaciones de los diferentes temas expuestos, en el que 98% de los evaluados respondieron de manera correcta las 3 preguntas realizadas por los expositores.
- Por medio de la observación, se evidenció un cambio del clima laboral favoreciendo la calidad del servicio, y generando un mayor sentido de pertenecía.
- Para la actividad lúdica: Aprende con CESS Ltda. realizada días antes de la primera fase de la auditoria con fines a lograr las certificaciones del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, se notó al personal altamente tensionado, y con gran nerviosísimo, esta actividad permitió aclarar y recordar los conocimientos anteriormente dados, generándole a los trabajadores mayor confianza y seguridad de sus conocimientos.

Al finalizar el proceso de capacitaciones y sensibilizaciones, se puede concluir que este proceso, fue fundamental y fructífero para los miembros de la organización, evidenciando un clima laboral renovado y un rendimiento en sus funciones.

8.8 AUDITORIA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para realizar una debida medición y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, la organización necesita llevar a cabo un plan de auditorías internas donde establezcan un programa, contribuyendo con la determinación de la eficacia del sistema. Por esta razón se ve la necesidad de realizar la primera auditoria dentro de la organización, teniendo en cuenta su alcance, con el fin de verificar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2008.

Anexo 15. FM- GC-010 Plan auditorias

igualmente se creó una cultura de sensibilización hacia la calidad con el personal de la organización.

De igual manera se evidenció el compromiso de la dirección para la implementación, sostenimiento y mejora del SGC de la organización, mediante la generación de recursos y tiempos necesarios para ejecución de las actividades, viéndose reflejado en la eficacia del sistema.

8.9 AUDITORIA EXTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La calidad en las organizaciones es una ventaja competitiva en donde la planeación estratégica se encuentra identificada con su alcance, y con todo lo que esta pueda generar, es por esto que se crea la necesidad, de validar y certificar la calidad del servicio.

CESS Ltda. Opta por obtener la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001.2008 mediante la contratación del ente certificador ICONTEC, este estableció las fechas para la realización de la auditoría externa o auditoria de Otorgamiento, como primera etapa el día 24 de abril del 2012, y segunda etapa los días 7 y 8 de mayo del 2012. Anexo 16.Carta Programación auditoria ICONTEC.

Teniendo como objetivos los siguientes¹²:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.

¹² Informe auditoría realizada por el ente certificador ICONTEC.

- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión.
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

En la primera etapa de la auditoría, el auditor líder realizó el estudio documental con base en el manual de calidad MC-GC-001 y los demás documentos que sustentan el sistema de gestión de calidad dentro de la organización, se estipuló el alcance de la certificación “Prestación del servicio en administración y recuperación de cartera en todas sus etapas” , así mismo preparó el informe de la primera etapa y plan de auditoría para los días 7 y 8 de mayo del 2012, entregándolo para el conocimiento de la organización. A partir de la evidencia consultada el auditor líder decide continuar con el proceso en la segunda etapa.

“Los criterios de la auditoría se fundamentan en la NTC ISO 9001: 2008 así como en la documentación desarrollada por la organización en respuesta a los requisitos de la misma para su certificación. La auditoría se aplica utilizando la técnica del PHVA por muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la organización en los procesos evaluados.”¹³

Los días 7 y 8 de mayo del 2012 se realizó la auditoría de otorgamiento en las oficinas de la organización, evaluando los procesos de acuerdo al plan de auditoría. Durante la auditoría se verificó las actividades indicadas para el desarrollo

¹³Informe auditoría realizada por el ente certificador ICONTEC.

del alcance estipulado, esta se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la organización, verificando la capacidad de la organización para la prestación del servicio.

Para concluir con la auditoria externa, la auditora líder en representación del ente certificador ICONTEC, realiza la reunión del cierre el día 8 de mayo, donde informa que fueron encontradas dos (2) no conformidades menores, donde los responsables de esas no conformidades presentaron sus respectivos el plan de acción, los cuales fueron probados. Concluyendo, otorgar la Certificación del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2008 a la organización CESS Ltda.

Anexo 17. Certificación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 otorgada por el ICONTEC.

9. IMPLEMENTACIÓN

Al realizar la implementación de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008 y salud ocupacional OHSAS 18001:2007 se trabajó conjuntamente con la organización para tener y crear un vínculo directo ya que es vital importancia que la organización entienda las diferentes normas aplicadas y crear un punto de partida para el cumplimiento de los objetivos estipulados en dicho proyecto.

Se realizaron diferentes actividades, partiendo de una reunión inicial con el gerente de la organización y la coordinadora de talento humano, a quienes de antemano se le establecieron los objetivos y las estrategias para alcanzar los mismos, posteriormente se convocó al personal de CESS Ltda. en su totalidad para dar conocimiento del proyecto explicando en términos muy generales, lo que se pretende lograr, cómo se va a lograr, con qué finalidad, y la forma como cada uno de ellos va a participar en cada uno de los pasos del proyecto, comenzando con el diseño que implica la recolección de información general.

Seguidamente se reunió con el personal administrativo para realizar el nombramiento del representante por la dirección, cumpliendo de esta manera con uno de los principales requisitos de la norma. Continuamente se realizaron los manuales, caracterizaciones, procedimientos e instructivos, panorama de riesgos, programas SYSO, verificando el cumplimiento con los requisitos de las normas de terminando de esta manera si fueron cubiertos en su totalidad, una vez aprobados los documentos anteriormente mencionados se realizaron capacitaciones al personal de la organización con el fin de sensibilizarlos con los diferentes temas de las normas aplicadas y darles a conocer los documentos creados y su funcionalidad.

Se continuó con el levantamiento de formatos, se evaluaron formatos que la organización estaba registrando, con el fin de saber cuáles de ellos no cumplen su funcionalidad, están obsoletos y cuales requieren de mejoras, estos formatos fueron rediseñados cumpliendo con las especificaciones establecidas en el manual de calidad, de la misma manera se diseñaron formatos que se veían indispensables para la organización.

Como evidencia de la implementación y como requisito de la norma se realizó una auditoría interna para el sistema de gestión de calidad, esta auditoría se realizó a todos los procedimientos estipulados en el mapa de procesos, para la realización de esta auditoría se tuvo en cuenta el procedimiento de auditoría interna, plan de auditoría, listas de chequeo, el perfil del auditor interno, informe auditoría interna velando de esta manera por el cumplimiento de cada uno de ellos para tener eficacia en el sistema.

Posterior a la auditoría interna y cumpliendo con el plazo establecido para la entrega del informe de la auditoría interna y levantamiento de las acciones preventivas y correctivas, se realizó la reunión por el representante de la dirección, asistiendo a dicha reunión las personas auditadas, donde se analizaron los hallazgos encontrados, mejoras que requiere el sistema, análisis de los indicadores, entre otros requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Finalmente se programó la auditoría externa con el ente certificador ICONTEC para cumplir con el objetivo de Certificar a CESS Ltda., en ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. En dicha auditoria se otorgó la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo las NTC ISO 9001:2008 con el alcance "Prestación del servicio en administración y recuperación de cartera en todas sus etapas".

Las organizaciones creen que el hecho de tener la certificación es ponerle fin a las actividades de seguimiento y medición de la misma, error que suelen cometer muchas organizaciones que se centran en buscar una certificación solo con el fin de posesionarse y crear más competencia en el sector.

Por esta razón los estudiantes y autores del libro realizaron una reunión explicando los motivos por los cuales un sistema de gestión no puede darse como finalizado al obtener una certificación, de igual manera se demostró la importancia de continuar con el mejoramiento continuo y aclarando que esto es solo la etapa inicial.

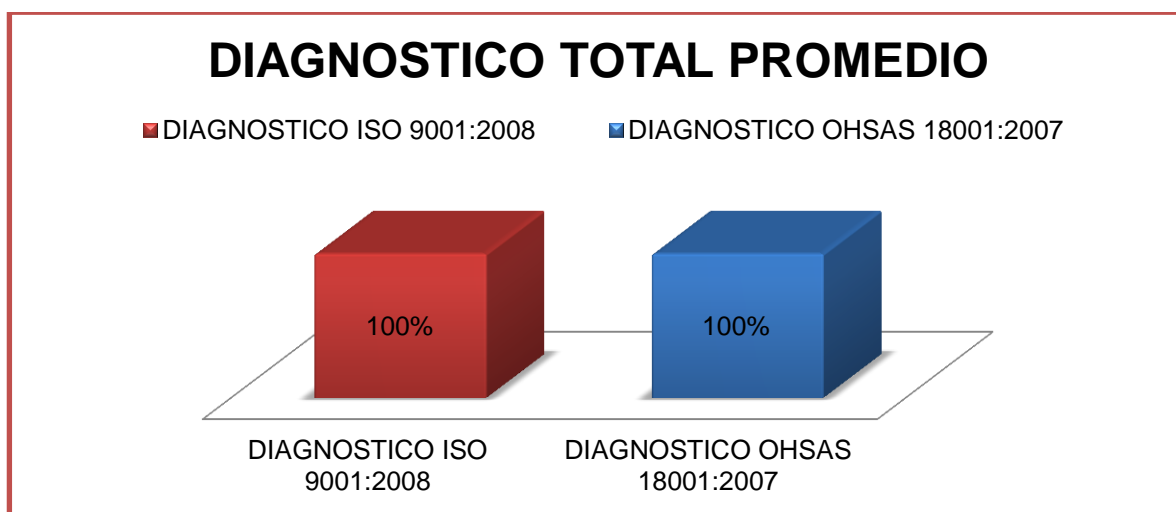
Por último se evidenció el compromiso por parte de la dirección y trabajadores en continuar con este proceso ya que le permitió a la organización mejorar sus procesos, crear mayor responsabilidad y sentido de pertenencia, optimización de los recursos, excelente clima laboral, bienestar de los trabajadores y satisfacción tanto internamente como externamente.

10. DIAGNOSTICO FINAL DE LA EMPRESA

Un diagnóstico final nos permite verificar el cumplimiento de los objetivos estipulados al inicio del proyecto, para realizar el diagnóstico final se tomó como base el Anexo 2. Encuesta Diagnóstico NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 en CESS Ltda., aplicada al inicio del proyecto, donde permitió establecer el punto inicial para trabajar.

En esta etapa final se tomaron las mismas convenciones y valoraciones cuánticas estipuladas en el diagnóstico inicial, permitiendo evidenciar claramente el avance logrado a lo largo de la realización de dicho proyecto.

Figura 13. Resultado Diagnostico Final



Fuente: Elaboración Propia

Al realizar el diagnóstico final referente a los requisitos de las NTC ISO 9001:2008, y OHSAS 18001:2007 en la organización, se obtuvo un cumplimiento del 100%,

demostrando el avance y eficacia de los sistemas implementados, así mismo del cumplimiento de los objetivos. Para el mantenimiento de los sistemas CESS Ltda., se compromete a buscar personal con las capacidades y habilidades para realizar el control y la regulación de los sistemas, esperando un mejoramiento continuo en la organización.

El panorama de riesgos permitió identificar los factores de mayor riesgo dentro de la organización y cuáles de ellos tienen mayor incidencia en la organización, de esta manera tomando medidas de prevención y control con el fin de mitigar los riesgos, dicha implementación se evidencia en el Anexo 18. Panorama de Riesgos.

El diseño y la documentación de la política SYSO, programa de salud ocupacional y los indicadores formulados permitieron medir el avance de los objetivos, estableciendo el progreso de la organización. De igual manera se realizaron programas de sensibilizaciones y programas de bienestar al personal de la organización, buscando como objetivo principal el bienestar de la organización. Cumpliendo con los requisitos acorde a la implementación de las OHSAS 18001:2007.

Para el sistema de gestión de calidad, se diseñó y documentó la política SGC, mapa de procesos, procedimientos obligatorios de la norma, así mismo el manual de calidad, caracterizaciones donde se evidencia la interacción de los procesos, procedimientos e instructivos de los procesos de la organización, formatos necesarios para los registros con el fin de realizar seguimiento y mediciones a la calidad del servicio.

Se desarrollaron actividades de capacitación y sensibilización, auditoría interna, revisión por la dirección, seguimiento de los objetivos por medio de los

indicadores, cumpliendo de esta manera a cabalidad con la norma ISO 9001:2008 permitiendo lograr la certificación por medio de la auditoría externa.

Con lo anterior se evidencia un punto de comparación significativo, evidenciando una organización con trabajadores motivados, comprometidos e identificados con las políticas, valores y objetivos estipulados.

CESS Ltda., obtuvo felicitaciones por parte de sus clientes actuales con el logro de la certificación de la NTC ISO 9001:2008, así mismo CESS Ltda. se prepara para nuevas licitaciones ante nuevos proyectos, donde la Certificación otorga puntuación significativa, siendo una organización altamente competitiva.

CONCLUSIONES

- Se diseñó, documentó e implementó y se certificó el sistema de gestión de calidad según los estándares de la norma NTC ISO 9001:2008.
- Se diseñó, documentó e implementó el sistema de gestión para la seguridad y salud ocupacional según los estándares de la norma OHSAS 18001:2007.
- Se efectuó un diagnóstico inicial de los sistemas de gestión de calidad y salud ocupacional con el fin de conocer la situación actual de la organización y tener un punto de inicio para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008 y la OHSAS 18001:2007.
- Se sensibilizó a todo el personal de la organización en el desarrollo de los sistemas de gestión de calidad y salud ocupacional, mediante capacitaciones dispuestas para la planificación e implementación de los mismos, logrando el compromiso y el conocimiento fundamental para el logro del proyecto.
- La implementación de un sistema de gestión de calidad le brinda a CESS Ltda. el mejoramiento continuo, satisfacción de sus clientes, optimización

de recursos generando de esta manera mayor competitividad en su sector brindando un portafolio de servicios con calidad.

- La implementación de un sistema de gestión para la seguridad y salud ocupacional le brinda a CESS Ltda.. un mejor clima laboral, ya que reduce de manera gradual los accidentes y riesgos asociados a cada puesto de trabajo proporcionando mayor rendimiento y compromiso por parte de sus trabajadores.

RECOMENDACIONES

- Es esencial para la organización y para la eficacia del sistema seguir con el mejoramiento continuo, teniendo en cuenta las actualizaciones de las versiones, creación de formatos, instructivos procedimientos entre otros sean necesarios para la organización y para el sistema.
- Se recomienda estar a la vanguardia de las diferentes actualizaciones, capacitación de las normas aplicadas de dicho proyecto así mismo realizar capacitaciones para la creación de auditores internos teniendo en cuenta la norma NTC ISO 19011:2011 auditorías internas.
- Dar cumplimiento con el plan de auditorías internas para tener mejoramientos del sistema creando acciones preventivas y correctivas, con el fin de no generar no conformidades mayores que puedan afectar el sistema de gestión de calidad.
- Se recomienda seguir con la implementación de OHSAS 18001:2007 para una futura certificación, de igual manera analizar la viabilidad de tener sistemas integrados de gestión incluyendo la norma 14001:2004 sistema de gestión ambiental.

- Según lo visto en el transcurso del proyecto se evidenció que la organización posee altos niveles en cuanto a la seguridad de la información, por esta razón se recomienda aplicar o analizar la viabilidad de aplicar a la norma ISO 27001:2008 ya que teniendo la certificación de calidad basada en los estándares de seguridad implementados actualmente se hace más fácil su implementación y certificación, norma que a futuro los clientes potenciales podrán exigir para establecer negocios con la organización.
- Seguir con el plan de capacitación al personal referente a los temas de seguridad y salud ocupacional y sistemas de gestión de calidad para mantenerlos actualizados de los cambios que se realicen siguiendo con el compromiso del mejoramiento continuo en la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional. Resolución 1016 de 1981. Pág. 1
- HERRAMIENTAS PARA SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001. Que es ISO 9001 [en línea]. www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html [citado el 16 de febrero de 2012]
- ICONTEC INTERNACIONAL. Certificación ISO 9001[en línea]. www.icontec.org.co/index.php?section=188 [citado el 17 de febrero de 2012]
- ICONTEC, NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Introducción.
- ICONTEC INTERNACIONAL. Certificación ISO 9001[en línea]. www.icontec.org.co/index.php?section=188 [citado el 17 de febrero de 2012]
- LIC. CARLO M. YAÑEZ. Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001 [en línea]. Internacional eventos. Diciembre 05 del 2008 [citado 17 feb. 2012]. Disponible en: [www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf]
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9000 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-PRINCIPIOS Y VOCABULARIO. Principios para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

- UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA. Standares<www.uptc.edu.co/sigma/standares> [Citado el día 16 de febrero de 2012]

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta diagnostico general CESS Ltda.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	
<p>Persona Entrevistada: Myriam Prieto Cargo: Coordinadora Recurso Humano Dirección: Calle 35 N° 17- 56 piso 10 Edificio Davivienda. Nombre de la Organización: Cobranzas Especiales de Santander CESS Ltda..</p>	
2. CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE LA EMPRESA	
<p>2.1 Trabajadores Vinculados en la organización:</p> <p>Directos: _____ Temporales: _____</p> <p>* Trabajadores vinculados por medio de bolsas de empleo</p> <p>2.2 Horario Laboral: _____</p>	
3. CONDICIONES DE GESTION DE CALIDAD Y GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
<p>3.1 La empresa cuenta con programas de:</p> <p>Gestión de calidad _____ Seguridad y salud ocupacional _____</p> <p>3.2 Autoevaluación de los programas</p> <p>Gestión de Calidad _____ Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ No existe</p> <p>Seguridad y salud ocupacional _____ Excelente _____ Bueno</p>	

Regular
No existe

4. PROGRAMA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, ADMINISTRACION DE RIESGOS PROFESIONALES ARP EN LA ORGANIZACIÓN.

4.1 Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) a la que se encuentra inscrita la organización.

4.2 Actividades realizadas a través de la ARP

* Capacitaciones:

* Asesoría en el Plan Básico de Salud Ocupacional

* Estudios técnicos de Higiene y Seguridad Ocupacional:

¿Cómo evalúa la calidad de la asesoría por la ARP actual?

* Describa los distintos estudios técnicos que se han realizado con la asesoría de la ARP:

* Índice de lesiones incapacitantes (I.L.I) del último año:

* Describa los indicadores de gestión utilizados por la empresa para analizar el comportamiento de los ATEP y el seguimiento a los subprogramas de salud ocupacional:

Anexo 2. Encuesta diagnostico NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007

DIAGNOSTICO NTC ISO 9001:2008								0	2	5	7	10	TOTAL
ITEMS	REQUISITOS	REQUISITO	NA	NO	SI								
					IDEA	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO	REGISTROS DE IMPLEMENTACION					
	4.1	REQUISITOS GENERALES	0	0	4	0	0	0	20%				
2	4.1	Se encuentran identificados los procesos			2								
	4.1	Se ha definido la interacción de los procesos			2								
	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	0	0	2	0	0	0	3%				
6	4.2.2	Tienen Manual de Calidad		0									
	4.2.3	Tienen procedimientos para el control de documentos		0									
	4.2.3	Tienen guía para elaborar documentos		0									
	4.2.3	Tienen un inventario de la documentación existente y de la faltante			2								
	4.2.4	Existe un procedimiento para administración de los registros de calidad		0									
	4.3.4	Existe un inventario de registros de calidad		0									
	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	0	0	2	0	0	20	55%				
4	5.1	Se tiene una política de calidad						10					
	5.1	Se han analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad			2								
	5.1	Ha difundido la política de calidad						10					
	5.1	Se llevan a cabo revisiones del SGC		0									
	5.4	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	0	0	0	0	0	0	0%				
2	5.4.1	Los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles		0									
	5.4.2	Se planifican los cambios que se pueden afectar la integridad del SGC		0									
	5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	0	0	6	0	0	10	40%				
4	5.5.1	Se tienen definidas las responsabilidades de las personas que pueden afectar la calidad según ISO 9001:2008			2								
	5.5.1	Se tiene organigrama						10					
	5.5.2	Se ha seleccionado el representante de la dirección			2								
	5.5.3	Se ha establecido los procesos de comunicación			2								
	5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0	0	0	0	0	0	0%				
1	5.6	Se han establecido las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección		0									
	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	0	0	2	0	0	0	20%				
1	6.1	Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos			2								
	6.2	RECURSOS HUMANOS	0	0	0	0	21	0	70%				
3	6.2.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio						7					
	6.2.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC						7					
	6.2.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación y habilidades						7					
	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	0	0	6	0	0	0	20%				
3	7.1	Se planifican los procesos para la realización del producto y la prestación			2								
	7.1	Se han determinado los requisitos del producto/servicio			2								
	7.1	Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización			2								

	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	0	0	4	5	0	0	30%
3	7.2.1/7.2.2	Tienen unas metodologías para gestionar los pedidos, convenios o intercambios, presentación de ofertas				5			
	7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente			2				
	7.2.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación con el cliente			2				
	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	NO APLICA						
	7.4	COMPRAS	0	0	4	0	0	30	68%
5	7.4.1	Conocen cuales son los proveedores que mas afectan la calidad			2				
	7.4.1	Se tiene criterios para evaluarlos			2				
	7.4.1	Se tiene una metodología para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores						10	
	7.4.1	Tienen un plan de selección y calificación de proveedores						10	
	7.4.2	Se tiene requisitos de compra especificados sobre las materias primas o servicios a utilizar						10	
	7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	0	8	0	0	10	36%
5	7.5.1	Se tienen una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación del servicio			2				
	7.5.2	Existen proceso que requieran descripción.			2				
	7.5.3	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o identificación única del producto manteniendo registros			2				
	7.5.4	Existe una metodología de control en la organización para cuidar los bienes de propiedad del cliente						10	
	7.5.5	Existe una metodología que describa actividades para preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto			2				
	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	NO APLICA						
	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0	0	2	5	0	30	41%
9	8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente			2				
	8.2.2	Existe un procedimiento para auditorias internas de calidad		0					
	8.2.2	Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad.		0					
	8.2.2	Están formados los candidatos seleccionados para las auditorias internas.		0					
	8.2.2	Se ha elaborado un programa de auditorias internas.		0					
	8.2.3	Se aplican métodos para la medición de los procesos.						10	
	8.2.3	Están definidos indicadores devoluciones, quejas, reclamos y acciones de mejoramiento				5			
	8.2.4	Tienen metodologías para la medición y seguimiento del servicio.						10	
	8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	0	0	0	0	0	0	0%
1	8.3	Existe un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes		0					
	8.4	ANÁLISIS DE DATOS	0	0	0	5	14	0	63%
3	8.4	El análisis de los datos se aplica a la satisfacción del cliente					7		
	8.4	El análisis de los datos se aplica a la conformidad del producto					7		
	8.4	El análisis de los datos se aplica a las características y tendencias de los servicios prestados.				5			
	8.5	MEJORA	0	0	4	5	0	0	10%
9	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las auditorias internas.		0					
	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de los objetivos de calidad		0					
	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la política de calidad		0					
	8.5.1	Existe mejora demostrable a través del análisis de los datos				5			
	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones correctivas		0					
	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones preventivas		0					
	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección		0					
	8.5.2	Tiene un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas		0					
	8.5.3	Tiene un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas			2				
			Tienen una metodología para la atención de las quejas y reclamos.			2			
TOTAL PROMEDIO									30%

DIAGNOSTICO OHSAS 18001:2007			0	0	2	5	7	10	TOTAL
ITEMS	REQUISITOS	REQUISITO	NA	NO	SI				
					IDEA	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO	REGISTROS DE IMPLEMENTACION	
1	4.2	Política de SY SO En la organización se cuenta con la política de SY SO			2				20%
2	4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles La organización cuenta con procedimientos para la identificación de peligros, evacuación y control de riesgos			2				20%
3	4.3.2	Requisitos legales y otros La organización mantiene información actualizada referente a los requisitos legales que reglamentan la salud ocupacional en el país			2				20%
4	4.3.3	Objetivos y programa(s) En actualidad existe un programa de gestión de SY SO para lograr sus objetivos		0					0%
5	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, redención de cuentas y autoridad Existe una persona encargada de asegurar que el Sistema de Gestión de SY SO se este implementando adecuadamente						10	100%
6	4.4.2	Competencia formación y toma de conciencia El personal esta capacitado para realizar las tareas que puedan tener impactos sobre SY SO en el sitio de trabajo				5			50%
7	4.4.3	Comunicación, participación y consulta La información pertinente sobre SY SO se comunica a los empleados y demás partes interesadas.			2				20%
8	4.4.4	Documentación La organización mantiene la información que contiene los elementos claves de SY SO.		0					0%
9	4.4.5	Control de documentos Existe n en la organización procedimientos que le permitan controlar todos los documentos requeridos por SY SO			2				20%
10	4.4.6	Control operacional Se identifican las operaciones que generan los riesgos donde se deben aplicar medidas de control			2				20%
11	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias Tiene un plan para emergencias.		0					0%
TOTAL			0	0	24	10	0	20	25%

Anexo 3. Caracterización Sistema de Gestión de Calidad

Código	OD-GC-001	CARACTERIZACION	
Versión:	02		

NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de calidad	TIPO DE PROCESO	CONTROL
OBJETIVO	Direccionar las diversas actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora continua del Sistema de Gestión de la organización, asegurando la conformidad del servicio.		
ALCANCE	Inicia con la identificación de necesidades de documentación y su implementación, hasta la ejecución de acciones correctivas, preventivas o de mejora, de aplicación para todos los procesos del SGC.	RESPONSABLE	Coordinador de Calidad

ORIGEN (Proveedor)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESTINO (Cliente)
Clientes Todos los procesos	<p>Direccionamiento estratégico.</p> <p>Acciones de mejora de la eficacia del SGC.</p> <p>Necesidades de auditorías internas.</p> <p>Datos del proceso.</p> <p>Solicitudes de creación. Modificación o anulación de documentos.</p> <p>Detección de Acciones correctivas, Preventivas y de mejora gestionadas.</p> <p>Detección de servicios no conformes</p> <p>Resultados de Indicadores de Gestión Norma ISO 9001:2008</p> <p>Necesidades del cliente</p>	<p>Planear</p> <p>Planificación del SGC.</p> <p>Elaborar un programa y un plan de auditorías teniendo en cuenta la importancia de los procesos.</p> <p>Establecer responsabilidad y requisitos para realizar las actividades del SGC.</p> <p>Determinar las condiciones adecuadas para la reducir las causas de las no conformidades</p> <p>Planear las directrices para la toma de acciones correctivas y preventivas</p> <p>Hacer</p> <p>Elaborar la documentación necesaria para el SGC.</p> <p>Difusión de la documentación del SGC.</p> <p>Identificar las no conformidades del SGC.</p> <p>Realizar auditorías internas.</p> <p>Presentar informes de los hallazgos de las auditorías.</p> <p>Controlar las acciones correctivas, preventivas o de mejora.</p> <p>Controlar los productos no conforme.</p> <p>Asegurar el adecuado control de documentos y registros.</p> <p>Estadísticas de acciones y producto no conforme</p> <p>Solicitud de aprobación de documentos del SGC.</p>	<p>Informes de auditorías interna</p> <p>Resultados de productos no conforme.</p> <p>Seguimiento satisfacción del cliente</p> <p>Resultado Indicadores.</p> <p>Resultados y retroalimentación de no conformidades, acciones Correctivas, preventivas y de mejora.</p>	<p>Clientes</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Entes Certificadores</p>

	<p>Necesidad de documentación Registros elaborados</p> <p>Desempeño de los proceso No conformidades</p> <p>Oportunidades de mejora</p> <p>Creación de formatos</p>	<p>Verificar Verificar el cumplimiento de documentación del SGC, objetivos de calidad y la política de la empresa. Verificación de la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. Verificar por el eficaz diligenciamiento de los formatos generados para el S.G.C. Verificación y Seguimiento de los procesos a través de los indicadores de gestión. Revisar los resultados de Encuesta de satisfacción del cliente</p> <p>Actuar Aplicar planes de mejora ante incumplimientos del SGC. Gestión de acciones correctivas, preventivas o de mejora. Gestión de productos no conformes</p>		
--	--	---	--	--

DOCUMENTACION			
Manuales	Procedimientos, Instructivos	Registros	Documentos Especiales
Manual de calidad	<ul style="list-style-type: none"> PR-GC- 001 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS PR-GC-002 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PR-GC-03 SERVICIO NO CONFORME PR-GC-004 AUDITORIAS INTERNAS 	<ul style="list-style-type: none"> FM-GC-001 CREACION Y MODIFICACION DE DOCUMENTOS FM-GC-002 DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS FM-GC-003 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS FM-GC-004 CONTROL DE REGISTROS FM-GC-005 CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS FM-GC-006 ADMINISTRACION DE LAS ACCIONES FM-GC-007 SEGUIMIENTO SEERVICIO NO CONFORME FM-GC-008 REGISTRO CONTROL DE QUEJAS FM-GC-009 PROGRAMA AUDITORIAS FM-GC-010 PLAN DE AUDITORIAS FM-GC-011 LISTA DE VERIFICACION FM-GC-012 INFORME DE AUDITORIAS 	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización de procesos Mapa de Procesos Entre otros
Requisitos Externos		Requisitos Internos	Requisitos ISO 9001:2008
NA		Todos los documentos del sistema de gestión Integral de calidad	4.1; 4.2; 8.1; 8.2.2; 8.2.3; 8.4 y 8.5
Recursos Tecnológicos		Recursos Locativos	Personal
Computador con Office con acceso a impresora e internet.		Oficina, puesto de trabajo	Coordinador de Calidad responsable del sistema de gestión de calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD APLICABLES	INDICADORES DE GESTIÓN			
	Indicador	Meta	Frecuencia	Responsable

1. •Satisfacer las necesidades de nuestros clientes permanentemente cumpliendo con los estándares requeridos. 2. •Implementar acciones para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.	Eficacia en las acciones		90%		Semestral	Coordinador de calidad
	Cumplimiento en Auditorías		100%		Semestral	

Anexo 4. Listado maestro de documentos

Código	FM-GC-003	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		

Categoría		Código	Tipo de Doc.	Versión	Nombre Documento	Modificación	Ubicación en red
INT	EXT						
	X	N/A	NORMA	N/A	NTC- ISO 9001: 2000	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS
	X	N/A	CIRCULARES	N/A	CIRCULARES 048 - SARO- 022	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\CIRCULARES EXTERNAS
	X	N/A	PROTOCOLO CLIENTE	N/A	CIRCULAR POLITICAS DE SEGURIDAD CITIBANK	N/A	-----
	X	N/A	PROTOCOLO CLIENTE	N/A	GUION DE CARTAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\GUIONES DE CARTAS
	X	N/A	PROTOCOLO CLIENTE	N/A	GUION DE COBRO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\GUIONES DE COBRO
	X	N/A	PROTOCOLO CLIENTE	N/A	PLANILLA DE VISITA Y/O ENTREVISTA BCSC	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\GUIONES DE CARTAS\BCSC
	X	N/A	CONTRATOS	N/A	CONTRATOS CLIENTES	N/A	-----
	X	N/A	RESOLUCIONES Y DECRETOS	N/A	Código de Comercio Decreto 410 de 1971	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\Normas(Resoluciones y Decretos) FINANCIERA
	X	N/A	RESOLUCIONES Y DECRETOS	N/A	Decreto 2663 de 1950-Regimen Laboral	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\Normas(Resoluciones y Decretos) FINANCIERA
	X	N/A	RESOLUCIONES Y DECRETOS	N/A	Decreto 2885 de Diciembre 2001-Autorretencion en la fuente	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\Normas(Resoluciones y Decretos) FINANCIERA
	X	N/A	RESOLUCIONES Y DECRETOS	N/A	Decreto 3743 de 1950-Codigo sustantivo del trabajo	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\Normas(Resoluciones y Decretos) FINANCIERA
	X	N/A	RESOLUCIONES Y DECRETOS	N/A	Decreto 4680 de Diciembre del 2008-Calendarario Tributario	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\Normas(Resoluciones y Decretos) FINANCIERA
	X	N/A	RESOLUCIONES Y DECRETOS	N/A	Plan Único de Cuentas	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\Normas(Resoluciones y Decretos) FINANCIERA

	X	N/A	RESOLUCIONES Y DECRETOS	N/A	Resoluciones 3848 del 30 Abril 2008-Presentacion de información tributaria	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\Normas(Resoluciones y Decretos) FINANCIERA
	X	N/A	RESOLUCIONES Y DECRETOS	N/A	LEY 1266 DE 2008 habeas data	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\DOCUMENTOS EXTERNOS\CIRCULARES EXTERNAS
X		N/A	DOCUMENTO	N/A	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\PLAN DE CONTIGENCIA
X		PR-GC-001	PROCEDIMIENTO	01	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\PROCEDIMIENTOS
X		PR-GC-002	PROCEDIMIENTO	01	PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\PROCEDIMIENTOS
X		PR-GC-003	PROCEDIMIENTO	01	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\PROCEDIMIENTOS
X		PR-GC-004	PROCEDIMIENTO	02	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\PROCEDIMIENTOS
X		FM-GC-001	FORMATO	01	FORMATO CREACION Y/O MODIFICACION DE DOCUMENTOS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-002	FORMATO	01	FORMATO DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-003	FORMATO	01	FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-004	FORMATO	02	FORMATO CONTROL DE REGISTROS	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-005	FORMATO	01	FORMATO CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-006	FORMATO	01	FORMATO ADMINISTRACION DE LAS ACCIONES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-007	FORMATO	01	FORMATO SEGUIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-008	FORMATO	01	FORMATO REGISTRO Y CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-009	FORMATO	01	FORMATO PROGRAMA AUDITORIAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-010	FORMATO	01	FORMATO PLAN DE AUDITORIAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		FM-GC-011	FORMATO	01	FORMATO LISTA VEFIRIFICACION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS

X		FM-GC-012	FORMATO	01	FORMATO INFORME AUDITORIAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\FORMATOS
X		OD-GC-013	CARACTERIZACION	02	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE CALIDAD	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE CALIDAD\CARACTERIZACION
X		PR-C-001	PROCEDIMIENTO	02	PROCEDIMIENTO CALL CENTER	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\PROCEDIMIENTO
X		FM-C-001	FORMATO	01	FORMATO FICHA TECNICA DEL CLIENTE	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-002	FORMATO	01	FORMATO PLAN DE TRABAJO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-003	FORMATO	02	FORMATO ACTA COMITÉ TACTICO	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-004	FORMATO	01	FORMATO EVALUACION DE ASESOR INTERNO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-005	FORMATO	01	FORMATO ACTA ELIMINACION DE INFORMACION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-006	FORMATO	01	FORMATO AUDITORIA SEGURIDAD DE LA INFORMACION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-009	FORMATO	01	CONTROL DE LLAMADAS ASTERIX	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		OD-C-001	CARACTERIZACION	02	CARACTERIZACION PROCESO DE CALL CENTER	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\CARACTERIZACION
X		FM-C-007	FORMATO	01	FORMATO CONTROL DE VISITAS GENERADAS POR EL ASESOR INTERNO DE CARTERA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-008	FORMATO	01	FORMATO RESULTADO DE VISITAS DOMICILIARIA.	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-010	FORMATO	01	FORMATO CONTROL DE TAREAS DIARIAS.	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-011	FORMATO	01	FORMATO SEGUIMIENTO AL RESULTADO DE VISITAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-012	FORMATO	01	FORMATO SEGUIMIENTO AL RESULTADO DE VISITAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-013	FORMATO	01	FORMATO BASE DE DATOS VISITAS.	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS


X		FM-C-014	FORMATO	01	FORMATO EFECTIVIDAD VISITAS POR CARTERA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		FM-C-015	FORMATO	02	FORMATO CONTROL DE MONITOREOS VISITAS DIARIO	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\FORMATOS
X		IN-C-001	INSTRUCTIVO	01	INSTRUCTIVO CALL CENTER – VISITAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\CALL CENTER\INSTRUCTIVO
X		PR-CM-001	PROCEDIMIENTO	01	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN\PROCEDIMIENTO
X		FM-CM-001	FORMATO	01	FORMATO PROGRAMACION SEMANAL DE VISITAS COMERCIALES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN\FORMATOS
X		FM-CM-002	FORMATO	01	FORMATO SEGUIMIENTO Y CONTROL VISITAS COMECIALES DIARIAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN\FORMATOS
X		FM-CM-003	FORMATO	01	FORMATO FICHA TECNICA DE LA PROPUESTA COMERCIAL	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN\FORMATOS
X		FM-CM-004	FORMATO	01	FORMATO ENCUESTAS DE SATISFACCION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN\FORMATOS
X		FM-CM-005	FORMATO	01	FORMATO HISTORICO DE PROPUESTAS RECHAZADAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN\FORMATOS
X		OD-CM-001	CARACTERIZACION	01	CARACTERIZACION PROCESO COMERCIALIZACION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN\CARACTERIZACION
X		PR-GF-001	PROCEDIMIENTO	01	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\PROCEDIMIENTOS\COMPRAS
X		PR-GF-002	PROCEDIMIENTO	01	PROCEDIMIENTO CONTABLE	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\PROCEDIMIENTOS\CONTABLE
X		FM-GF-001	FORMATO	01	FORMATO REEVALUACION DE PROVEEDORES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\COMPRAS
X		FM-GF-002	FORMATO	01	FORMATO BASE DE DATOS PROVEEDORES ACTUALES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\COMPRAS
X		FM-GF-003	FORMATO	01	FORMATO SOLICITUD DE ELEMENTOS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\COMPRAS
X		FM-GF-004	FORMATO	01	FORMATO ANALISIS DE COTIZACION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\COMPRAS
X		FM-GF-005	FORMATO	01	FORMATO ORDEN Y RECEPCION DE COMPRA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\COMPRAS

X		FM-GF-006	FORMATO	01	FORMATO REGISTRO DE PROVEEDORES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\COMPRAS
X		FM-GF-007	FORMATO	01	FORMATO CONTROL Y LIQUIDACION CUENTA POR COBRAR	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\CONTABLE
X		FM-GF-008	FORMATO	02	FORMATO DISPERSION DE FONDOS EN EFECTIVO O CHEQUE	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\CONTABLE
X		FM-GF-009	FORMATO	02	FORMATO DISPERSION DE FONDOS VIRTUAL	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\CONTABLE
X		FM-GF-010	FORMATO	01	FORMATO CONCILIACIONES BANCARIAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\CONTABLE
X		FM-GF-011	FORMATO	01	FORMATO CONTROL Y REVISION PREDOMINA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\CONTABLE
X		FM-GF-012	FORMATO	01	FORMATO LIQUIDACION DE NOMINA CESS LTDA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\CONTABLE
X		FM-GF-013	FORMATO	01	FORMATO CONTROL CONSUMO DE SERVICIOS PUBLICOS Y TELEFONIA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\CONTABLE
X		FM-GF-014	FORMATO	01	FORMATO LEGALIZACION DE ANTICIPOS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\CONTABLE
X		FM-GF-015	FORMATO	01	FORMATO SOLICITUD Y ENTREGA DE ANTICIPOS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\FORMATOS\CONTABLE
X		OD-GF-001	CARACTERIZACION	02	CARACTERIZACION PROCESO GESTION FINANCIERA	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION FINANCIERA\CARACTERIZACION
X		PR-PE-001	PROCEDIMIENTO	01	PROCEDIMIENTO PLANEACION ESTRATEGICA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PLANEACION ESTRATEGICA\PROCEDIMIENTOS
X		FM-PE-001	FORMATO	01	FORMATO ACTA DE REUNION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PLANEACION ESTRATEGICA\FORMATOS
X		FM-PE-002	FORMATO	01	ACTA DE REUNION POR LA DIRECCION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PLANEACION ESTRATEGICA\ACTAS REVISION POR LA DIRECCION
X		FM-PE-003	FORMATO	01	FORMATO PLAN DE ACCION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PLANEACION ESTRATEGICA\FORMATOS
X		OD-PE-001	CARACTERIZACION	01	CARACTERIZACION PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\PLANEACION ESTRATEGICA\CARACTERIZACION
X		PR-GR-001	PROCEDIMIENTO	01	PROCEDIMIENTO GESTION RECURSO HUMANO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\PROCEDIMIENTOS

X		FM-GR-001	FORMATO	01	FORMATO REQUERIMIENTO DE PERSONAL	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-002	FORMATO	01	FORMATO FICHA TECNICA PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-003	FORMATO	01	FORMATO POSIBLES CANDIDATOS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-004	FORMATO	01	FORMATO PRUEBAS DE SELECCIÓN ASESOR INTERNO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-005	FORMATO	01	FORMATO ASISTENCIA A CAPACITACION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-006	FORMATO	01	FORMATO NECESIDADES CAPACITACION DEL PERSONAL	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-007	FORMATO	01	FORMATO AUTORIZACION CARNET CESS LTDA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-008	FORMATO	01	FORMATO ENTREGA DE CARNET	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-009	FORMATO	02	FORMATO INDUCCION AL PERSONAL	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-010	FORMATO	01	FORMATO EVALUACION EFICACIA DE LA CAPACITACION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-011	FORMATO	01	FORMATO ENTREGA DE DOTACION	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-012	FORMATO	01	FORMATO SOLICITUD DE PERMISOS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-013	FORMATO	01	FORMATO SOLICITUD HORARIOS ESPECIALES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-014	FORMATO	01	FORMATO SOLICITUD PRESTAMO SALON DE CAPACITACIONES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-015	FORMATO	01	FORMATO INGRESO A LOCKERS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-016	FORMATO	01	FORMATO PROCEDIMIENTO EVALUACION DEL DESEMPEÑO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-017	FORMATO	01	FORMATO EMPLEADO DEL MES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS

X		FM-GR-018	FORMATO	01	FORMATO ENVIO DE NOVEDADES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-019	FORMATO	01	FORMATO PAZ Y SALVO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-020	FORMATO	01	FORMATO ACTUALIZACION DE DATOS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-021	FORMATO	01	FORMATO ENTREVISTA DE RETIRO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		FM-GR-022	FORMATO	01	FORMATO ENTREVISTA DOMICILIARIA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\FORMATOS
X		OD-GR-001	CARACTERIZACION	02	CARACTERIZACION PROCESO GESTION RECURSO HUMANO	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION DE RECURSOS HUMANOS\CARACTERIZACION
X		PR-GR-001	PROCEDIMIENTO	02	PROCEDIMIENTO GESTION INFORMATICA	1	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION INFORMATICA\PROCEDIMIENTOS
X		FM-GI-002	FORMATO	01	FORMATO CONTROL DE BACKUP	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION INFORMATICA\FORMATOS
X		FM-GI-003	FORMATO	01	FORMATO AUDITORIA DE SISTEMA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION INFORMATICA\FORMATOS
X		FM-GI-004	FORMATO	01	FORMATO AUTORIZACION DE INGRESO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION INFORMATICA\FORMATOS
		FM-GI-005	FORMATO	01	SEGUIMIENTO TAREAS ASIGNADAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION INFORMATICA\FORMATOS
X		IN-GI-001	INSTRUCTIVO	01	INSTRUCTIVO GESTION INFORMATICA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION INFORMATICA\INSTRUCTIVO
X		OD-GI-001	CARACTERIZACION	01	CARACTERIZACION PROCESO GESTION INFORMATICA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION INFORMATICA\CARACTERIZACION
X		MC-GC-001	MANUAL	01	MANUAL DE CALIDAD	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\MANUAL DE CALIDAD
X		OD-PE-001	OTRO DOCUMENTO	01	MAPA DE PROCESO	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\MAPA DE PROCESOS
X		OD-PE-002	OTRO DOCUMENTO	01	ORGANIGRAMA	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\ORGANIGRAMA
X		MF-GR-001	MANUAL	01	MANUAL DE FUNCIONES	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\MANUALES Y OTROS CALIDAD\MANUAL DE FUNCIONES
X		FM-GI-005	FORMATO	01	SEGUIMIENTO TAREAS ASIGNADAS	N/A	Z:\SISTEMA GESTION DE CALIDAD 2012\GESTION INFORMATICA\FORMATOS

Anexo 5. Manual de calidad

Código	MC-GC - 001	MANUAL DE CALIDAD	
Versión	01		
Pág.	1 de 22	PROCESO GESTION DE CALIDAD	

1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de la calidad de CESS Ltda. Bajo los lineamientos de la NTC – ISO 9001: 2008.

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CESS LTDA. Implementa su sistema de gestión de la calidad para prestar los servicios de Call Center (Recaudo de Cartera, Ventas, verificación solicitudes de crédito.)

3. EXCLUSIONES

- 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO. Los servicios se prestan de manera estandarizada, es decir, no se traducen las necesidades del cliente en especificaciones del producto.
- 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. Se excluye debido a que no se utilizan dispositivos o herramientas de seguimiento y medición para garantizar la conformidad de los servicios.

4. RESPONSABLE

Gerente

5. DEFINICIONES

- **Administración y Recuperación de cartera:** Cobro de Cartera en las siguientes etapas: Preventiva, Administrativa, Pre jurídica y Castigada.
- **Verificación de solicitudes:** Proceso de validación y/o confirmación de datos básicos, referencias. Comprende además el proceso de informes escritos sobre los resultados obtenidos e inconsistencias encontradas.
- **Localización Clientes:** Gestión de ubicación a través de llamadas en teléfonos registrados en el Software de base de datos o demás buscadores virtuales a los cuales el asesor puede acceder a información del solicitante y del Aval.
- **Tele Contacto:** Proceso de Contacto telefónico con el cliente; Recordándole la fecha y el valor a cancelar, verificación puntual de entrega del extracto y actualización de datos.

- **Tele mercadeo:** Proceso de venta telefónica de productos y servicios. Permite contacto instantáneo, en vivo y bidireccional entre el proveedor y el consumidor.
- **Visitas Domiciliarios:** Realizar visitas a la residencia o sitio de trabajo del deudor buscando contacto directo, promesas de pago y en caso de no encontrar al titular, indagar información de ubicación del mismo.
- **Sistema de Gestión de la calidad.** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Manual de calidad.** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de CESS Ltda.

6. CONTENIDO

6.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

6.1.1 Reseña histórica

CESS Ltda. Inicia operaciones en el año de 1993 en la oficina 9-03 del edificio Davivienda de la ciudad de Bucaramanga, siendo su creador el señor Néstor Fonseca Benavides y teniendo a su cargo un sólo empleado. Inicia ofreciendo su servicio de recaudo de cartera a la empresa Cargo y posteriormente a Gecolsa y el Banco Sudameris. Las gestiones de las obligaciones se realizaban a través de visitas domiciliarias y llamadas telefónicas.

En el año de 1994 CESS Ltda. Ofrece sus servicios al Banco de occidente y al Banco central hipotecario, logrando tener en ese momento cinco clientes y ocho empleados. Debido a que el número de clientes y de empleados había aumentado, es en el año de 1995 donde el señor Néstor Fonseca decide trasladarse a la oficina 15-03 y 15-04 del edificio Davivienda, con el fin de ubicarse en un lugar más amplio que permitiera soportar la expansión del negocio hacia nuevos mercados.

En el año de 1996 ante la necesidad de mejorar la calidad de la prestación del servicio y ser más competitivos, se realiza la compra del Software Adminfo y de la planta telefónica, lo que permite organizar la información de las carteras, conservar registros de las gestiones realizadas, generar informes y controlar la productividad de los sitios de trabajo.

En el año de 1999 y teniendo como cliente a Ebel, surge la necesidad de abrir la oficina de la ciudad de Cúcuta, pues el cliente necesitaba ampliar el cubrimiento de la cartera en esa ciudad. La empresa inicia operación con la contratación de dos empleados.

En el año 2002 por iniciativa del Señor Néstor Fonseca se decide abrir la oficina en la ciudad de Bogotá, como una estrategia de la empresa para poder ofrecer el servicio en la capital del país y aumentar el número de clientes. En el año 2005 el número de negocios y de empleados aumentaron, lo que condujo a que la capacidad de las oficinas 15-03 y 15-04 se considerara insuficiente. Esta situación llevó a que el Señor Néstor Fonseca trasladara todas sus instalaciones al piso 10 del edificio Davivienda, donde actualmente CESS Ltda. Ejerce operaciones.

Actualmente CESS Ltda. es una empresa orgullosamente Santandereana con más de 18 años de experiencia en el mercado de cobranza y Call Center, acredita la idoneidad y suficiente experiencia en los servicios que ofrece como: Administración y Recuperación de Cartera, Call y Contac Center, Tele mercadeo, verificación solicitudes de crédito, para empresas públicas o privadas, naturales o jurídicas. Durante todo este tiempo de trabajo, CESS Ltda. ha ofrecido sus servicios a los siguientes clientes a saber: BBVA de Colombia, Banco Agrario de Colombia, Banco Citibank Colombia, Banco Caja Social Colmena, Fondo Nacional de Ahorro, Banco de Occidente, Financiera Coomultrasan, Banco Av. Villas, Banco Davivienda, Banco Gran Ahorrar, Banco BCH Colombia. Otras empresas del sector real como: Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, Telefónica Móviles de Colombia, EBEL entre otros.

En conclusión, Cess Ltda. cuenta con un liderazgo gerencial que busca aumentar su cobertura a nivel nacional, aumentar sus fortalezas tecnológicas y ser un líder en el mercado Regional, razón por la cual se hace necesario contar con un Sistema de gestión de la calidad que permita la satisfacción de sus clientes y la conformidad del servicio que presta.

6.1.2 Infraestructura

Oficinas propias de 440 mts² en la ciudad de Bucaramanga:

- Oficina en la ciudad de Bucaramanga Ubicada en la Calle 35 No. 17-56 Piso 7 y Piso 10 Edif. Davivienda.

6.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.2.1 Misión

Somos una empresa dispuesta a intermediar en el mercado financiero a través de la prestación de los servicios de Administración y Recuperación de Cartera, Call y Contac Center, Tele mercadeo, verificación solicitudes de crédito, para empresas públicas o privadas, naturales o jurídicas. Contando con tecnología de punta en Sistemas de Información, redes y medios de comunicación e infraestructura, personal altamente motivado y capacitado que permiten obtener rentabilidad financiera y bienestar humano, proyectando a sus clientes confianza, solidez y efectividad.

6.2.2 Visión

Para el año 2014 CESS LTDA se proyecta como empresa líder en el mercado en el ámbito Regional por su compromiso continuado en la calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción plena en las necesidades del cliente. Logrando así un mayor posicionamiento en el mercado, estabilidad financiera y mejoramiento continuo de los procesos y el capital humano.

6.2.3 Valores

- Respeto por las personas.
- Honestidad en nuestros actos.
- Cumplimiento en las normas y leyes.
- Responsabilidad.
- Prudencia.
- Lealtad.
- Calidad del Servicio.

6.2.4 Política de calidad

Cess Ltda. se compromete a ofrecer servicios de óptima calidad, para la cual nos mantenemos a la vanguardia de los avances tecnológicos disponiendo del recurso humano necesario y competente para desarrollar las actividades y ejecutar eficientemente cada uno de los procesos encaminado al fortalecimiento y mejoramiento continuo, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

6.2.5 Objetivos de calidad

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes permanentemente cumpliendo con los estándares requeridos.
- Implementar acciones para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.
- Mantener actualizada la plataforma tecnológica a través de una administración confiable y segura.
- Garantizar y mantener el recurso humano necesario y competente para el desarrollo eficiente de las actividades.
- Administrar y garantizar la eficacia de todos los recursos de la empresa en forma oportuna.
- Cumplir con los estándares de calidad establecidos para la prestación de servicio.

6.2.6 Representante de la dirección Para El Sistema De Gestión De Calidad

Se designa al Coordinador de Calidad como responsable de direccionar el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad en la organización conforme a la norma ISO 9001:2008 con lo cual se le atribuyen las siguientes responsabilidades:

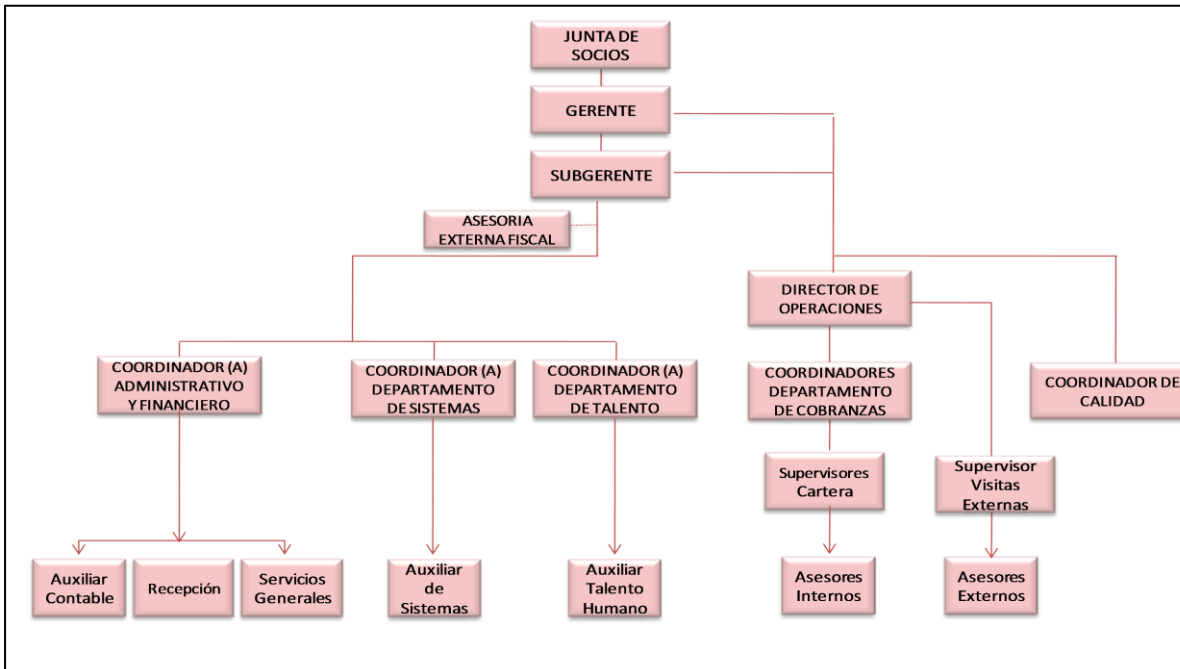
- Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la Alta Dirección de la empresa sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier necesidad de mejorar.

- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización

6.2.6 Matriz DOFA

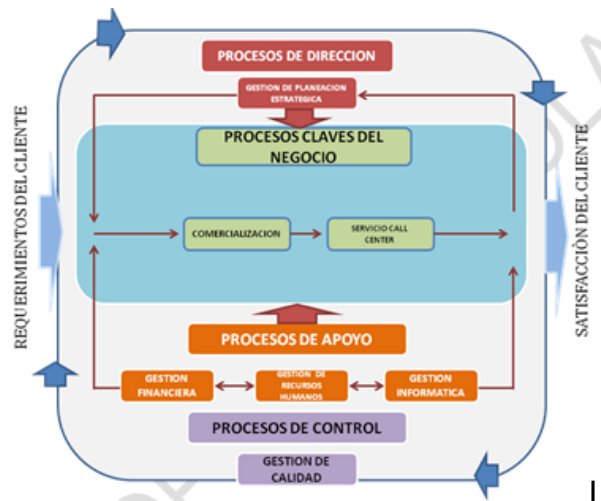
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Mercadeo en el portafolio de servicios. • Escala salarial • Comunicación Asertiva. • Actividades que promuevan reconocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal competitivo • Implementación de nuevas tecnologías. • Posicionamiento en el sector. • Ampliación en el portafolio de servicios. • Estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento a nivel regional. • Calidad en los servicios ofrecidos y atención al cliente. • Localización infraestructura física. • Estabilidad financiera • Personal Competente y calificado. • Ser competentes en el mercado laboral. • Asistencia Jurídica. • Cumplimiento de leyes y normas. • Experiencia. • Estar a la vanguardia de cambios. • Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el mercado de una empresa nueva. • Disminución de trabajo por falta de cumplimiento en resultados. • Leyes gubernamentales que afecten directamente las tarifas de honorarios de acuerdo a los contratos firmados. • No cumplimiento de las normas o parámetros establecidos por el cliente.

6.2.7 Organigrama



6.3 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE CESS LTDA

6.3.1 Mapa de procesos



6.3.2 Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de CESSLTDA



La anterior figura presenta la jerarquía documental del Sistema de Gestión de la calidad de CESS Ltda.; en ella puede observarse los diferentes documentos que lo componen y que a continuación se explican:

- **Manual de calidad:** Especifica todo el Sistema de Gestión de la Calidad de CESS LTDA.
- **Procedimiento:** Secuencia de actividades lógicas acerca de la forma como debe realizarse el servicio o proceso.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse para el desarrollo de un proceso o prestación del servicio.
- **Instructivo:** Relación detallada acerca de cierta actividad de un procedimiento.
- **Formato:** Plantilla sobre la cual se registra información. Un formato diligenciado se denomina registro.
- **Otros documentos:** Son documentos del sistema de gestión de la calidad que por sus características no pertenecen a los anteriores documentos mencionados. Entre estos tenemos: Misión, visión, alcance, política de calidad, despliegue de los objetivos de calidad, organigrama, planificación del Sistema de gestión de la calidad, mapa de procesos, entre otros.

7. ANEXOS

- OD-CM-01 Caracterización del proceso: Comercialización
- OD-PE-01 Caracterización del proceso: Planeación Estratégica
- OD-CC-01 Caracterización del proceso: Call Center
- OD-GF-01 Caracterización del proceso: Gestión Financiera
- OD-GR-01 Caracterización del proceso: Gestión Recurso Humano
- OD-GI-01 Caracterización del proceso: Gestión Informática
- OD-GC-01 Caracterización del proceso: Gestión de Calidad.

Anexo 6. Procedimiento control de documentos y registros

Código	PR-GC - 001	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
Versión	01		
Pág.	1 de 9	PROCESO GESTION DE CALIDAD	

1. OBJETIVO

Normalizar la elaboración, aprobación, revisión, actualización y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.).

2. ALCANCE

Aplica para todos los documentos del Sistema de Gestión de la calidad de CESS Ltda. y a los externos que inciden en la prestación y calidad del servicio.

3. RESPONSABLE

Coordinador de Calidad

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento Controlado:** Documento interno o externo que pertenece al sistema de gestión de calidad y por el contenido de su información se hace necesario controlar su edición y distribución. Los documentos externos aunque no son elaborados por la empresa también deben controlarse.
- **Documento Obsoleto:** Documento que pierde vigencia en el Sistema de Gestión de la calidad, los cuales deben mantenerse identificados en caso de preservarlos.
- **Documento Interno:** Son los elaborados en la empresa y que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Documento Externo:** Son aquellos que son elaborados por organismos externos a la empresa, pero son necesarios dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. por ejemplo la norma ISO 9001, Leyes o acuerdos que regulen la prestación de servicio, entre otros.
- **Formato:** Plantilla sobre la cual se realiza un registro como evidencia del Sistema de Gestión de la calidad.
- **Instructivo:** Descripción detallada, secuencial y lógica de una o varias operaciones de un proceso.
- **Listado maestro:** Relación de los documentos internos y externos del Sistema de Gestión de la Calidad. En él encontramos información del documento acerca de: Número de versión vigente, nombre y código, fecha de aprobación, ubicación y nombre del que recibe.
- **Manual de Calidad:** Documento que describe el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

- **Otros Documentos:** En esta categoría se ubican los documentos que no se encuentran clasificados en los otros tipos de documentos del Sistema de Gestión de la calidad, ejemplo: Organigrama, política de calidad, despliegue de objetivos de calidad, entre otros.
- **Procedimiento:** Descripción general secuencial y lógica de un proceso.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas. Estos, pueden utilizarse por ejemplo para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

5. CONTENIDO

5.1 NORMALIZACIÓN

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de CESS Ltda. están compuestos por:

- Manuales
- Procedimiento
- Instructivo
- Otros documentos
- Formatos

5.1.1 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

En la tabla 1, se presentan los contenidos de cada uno de los documentos de Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

✓ Aplica


X No aplica

Λ Aplica en algunas ocasiones

DOCUMENTOS	Manuales	Procedimiento	Instructivo	Otros Documentos	Formatos
Encabezado	✓	✓	✓	✓	✓
Tabla de Contenido	✓	X	X	X	X
Objetivo	✓	✓	Λ	X	X
Alcance	✓	✓	Λ	X	X
Responsable	✓	✓	Λ	X	X
Definiciones	Λ	✓	Λ	X	X
Condiciones generales	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ
Referencias	Λ	✓	Λ	Λ	X
Historial	✓	✓	✓	X	X

Anexos	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ
Diagrama de flujo	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ

5.1.1.1 **Encabezado:** Se encuentra en la parte superior de cada una de las páginas de los Manuales y procedimientos. Comprende los siguientes elementos:

Código	PR-GC-01	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
Versión	01		
Pág.	Página 117 de 150	PROCESO GESTION DE CALIDAD	

Logo: Espacio destinado al logotipo representativo de la empresa CESS Ltda.

Nombre del Documento: Contiene el nombre al que hace referencia el documento.

Versión: Indica el consecutivo de modificaciones que afectan el documento. La primera versión sale aprobado como 1. Si tiene modificaciones sigue con el consecutivo respectivo.

Código del Documento: Se aplica de acuerdo a la siguiente nomenclatura:

Nomenclatura XX-YY- ZZ

XX = Identifica el tipo de documento del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Manual de Funciones MF
- Manual de Calidad: MC
- Procedimiento: PR
- Instructivo: IN
- Otros Documentos: OD
- Formatos: FM

YY = Identifica el proceso de la empresa al cual pertenece el documento.

- Planeación estratégica PE
- Gestión de Calidad GC
- Comercialización CM
- Gestión Informática GI
- Call Center C
- Gestión Financiera GF

- Gestión Recursos Humanos GR

ZZ = Hace referencia al consecutivo del documento. Inicia con 001 y aumenta cuando se genera un documento que pertenece al mismo proceso y tipo de documento.

El encabezado para los instructivos, formatos y otros documentos no tiene la casilla de paginación, y se ubicará en la parte superior de cada una de las páginas del documento. La estructura es la siguiente:

Código	PR-GC – 001	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
Versión	01	PROCESO GESTION DE CALIDAD	

La información de la Versión, Código, fecha y nombre del documento es la misma que se explicó para los Manuales y Procedimientos.

5.1.1.2 Referencias. Se refiere a todos aquellos documentos internos y externos al Sistema de Gestión de la Calidad necesarios para implementar el documento respectivo.

5.1.1.3 Historial. Hace referencia a las versiones que ha tenido el documento (ver documentos que lo exigen en la tabla 1), y se conservará en el historial las últimas 3 versiones. El cuadro siguiente presenta la información necesaria:

Versión	Descripción	Fecha

5.1.1.4 Anexos. Información complementaria que soporta el documento en aplicación.

5.1.2 TABLA UTILIZADA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

En la tabla siguiente se presentan la tabla a utilizar en algunos procedimientos, su significado y una explicación que orienta su uso.

ELEMENTO	DESCRIPCION DEL ELEMENTO
ACTIVIDAD	Acción o función a desempeñar o realizar.

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Detalle de la actividad, acción o función desempeñada.
REGISTRO	Evidencia o registro de la actividad.
RESPONSABLE	Cargo

5.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

A continuación se establece los controles necesarios para los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2.1 Creación y/o Modificación de documentos

La Creación y/o Modificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se realiza por solicitud del responsable del proceso o representante del sistema en cada una de las sucursales, diligenciando el Formato FM-GC-001 Creación y/o Modificación de Documentos.

Esta solicitud es entregada al responsable, quien gestiona la aprobación del mismo con el Gerente General, y posteriormente se le informa al solicitante la decisión tomada. Si la decisión es favorable se efectúa la elaboración del documento o la adecuación del borrador realizado por el solicitante.

Los cambios a los formatos no implican necesariamente cambios de versión al procedimiento y/o documento que lo genera o viceversa. Sólo se requiere cuando se afecta directamente el contenido del otro documento.

5.2.2 Revisión y Aprobación de Documentos

La revisión de los documentos se realiza por parte de las personas responsables de los procesos y/o comité de calidad, teniendo en cuenta que se ajusten a las necesidades de la organización, del cliente, de ley (cuando aplique) y de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. A través de las Auditorías internas se realiza una segunda revisión.

La adecuación de los documentos nuevos o modificados se evidencia con la firma del responsable de la revisión del documento en el formato FM-GC-001 Creación o modificación de documentos.

En el siguiente cuadro se presenta una lista de los cargos que revisan y aprueban cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de CESS Ltda.

DOCUMENTO	REVISADO POR	APROBADO POR
Manuales	Responsable del respectivo proceso y/o Comité de Calidad	Gerente general
Procedimiento	Responsable del respectivo proceso	Gerente general
Instructivo	Responsable del respectivo proceso	Gerente general
Otros Documentos	Responsable del respectivo proceso y/o Comité de Calidad	Gerente general
Formatos	Responsable del respectivo proceso	Gerente general

Después de la revisión, los documentos nuevos o modificados son aprobados por el Gerente General. La aprobación queda registrada con su firma en la casilla de aprobación del formato FM-GC-001 Creación y modificación de documentos.

5.2.3 Identificación de Cambios y el Estado de Revisión Actual.

Luego de ser aprobado el cambio o creación del documento se le asigna el número de Versión que le corresponda y su respectivo código, teniendo en cuenta la nomenclatura establecida en el numeral 5.1.1.1., y se actualiza en el listado Maestro de Documentos FM-GC-003. El formato FM-GC-004 Control de Registros también se actualiza cuando se creen o modifiquen formatos. Esta función la cumple el Coordinador de Calidad.

5.2.4 Distribución y difusión de documentos.

Los documentos del sistema de gestión de calidad se distribuyen a través de una carpeta compartida en la red interna de la organización, con la salvedad de que sólo se encuentran vigentes los documentos que se localizan en esta carpeta. Estos archivos electrónicos están protegidos contra escritura para evitar que sean modificados por personas no autorizadas.

Si se requieren copias impresas de un documento controlado del S.G.C se justifica ante el Coordinador de Calidad la necesidad de la copia controlada. Éste las identifica colocando en cada una de las hojas del documento el sello de copias controladas, y registra cada copia en el formato FM-GC-002 Distribución de documentos. La persona que recibe el documento firma este registro como constancia de recibido.

Las copias físicas de los documentos que no tengan sello se consideran copias no controladas, y el Coordinador de Calidad no tendrá la obligación de actualizarlos cuando se realicen cambios en los mismos.

La difusión de los documentos se realiza en la oficina principal por parte del Responsable del Proceso, con la participación del Coordinador de Calidad, cuando se considere necesario. La difusión queda evidenciada con el diligenciamiento del formato FM-GR-005 Asistencia a Capacitación.

Cuando se genera una nueva versión de algún documento, el Coordinador de Calidad reemplaza el documento del archivo original por el modificado, y el documento retirado se archiva en la carpeta de documentos obsoletos. Las copias físicas controladas son reemplazadas por la nueva versión.

Los documentos obsoletos serán destruidos; en la oficina principal la decisión queda abierta a la posibilidad de destruirse o de permanecer como material de reciclaje, dependiendo de la información que contenga.

5.2.5 Implementación.

Consiste en la puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad por parte del personal de CESS Ltda. La responsabilidad de implementar los documentos es del responsable del proceso, y de hacer seguimiento a ésta actividad está a cargo del Coordinador de Calidad, Gerente general, comité de calidad o representante del Sistema de Calidad.

5.2.6 Documento de Origen Externo.

Los documentos externos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad son controlados de la misma forma que los documentos internos registrándolos en el formato FM-GC-003 Listado maestro de documentos, sin que sea necesario identificarlos con el sello de documentos controlados.

El Coordinador de Calidad hará una revisión de la actualización de los documentos externos, de acuerdo a las necesidades de la empresa para mantenerlos actualizados.

5.2.7 Seguridad de la información magnética

Se realizan backups de la información del Sistema de Gestión de Calidad en medio magnético junto con los backups de la información contenida en la Red.

5.3 CONTROL DE REGISTROS

Todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de CESS Ltda. Se encuentran consignados en el formato FM-GC-004 "Control de registros", el cual contiene información sobre los siguientes requisitos:

5.3.1 Identificación. Se identifican por medio del Código (según lo establecido en el numeral 5.1.1.1) y/o el nombre del Registro.

5.3.2 Legibilidad. Para garantizar la legibilidad de los registros del Sistema de Gestión de la calidad, debe tenerse en cuenta:

- Los registros no deben diligenciarse a lápiz.
- No deben presentar tachones. En caso de corrección se debe realizar la corrección al lado del error, encerrando este entre paréntesis.
- No deben agregárseles casillas adicionales para registrar información extra.

5.3.3 Almacenamiento.

Hace referencia a los medios (físico o magnético) en los cuales se encuentra el registro y la ubicación en donde se localiza el registro. Este puede hacerse en Carpetas, medios magnéticos y A-Z.

Los archivadores y las estanterías para las carpetas deben encontrarse en buen estado.

5.3.4 Protección. Se debe tener presente los siguientes aspectos:

- Los registros deben ser manipulados en lugares secos y libres de humedad.
- Es prohibido su retiro de las instalaciones de la empresa.
- Deben determinarse los cargos que tienen acceso a determinado registro.
- Deben realizarse backup semanal de la información magnética, si han ocurrido cambios.
- Los computadores deben tener instalado un antivirus que detecte la presencia de virus.
- Toda información a ingresar al computador a través de un medio magnético debe pasar previamente por el antivirus antes de ser abierta.

5.3.5 Recuperación. La documentación puede ser organizada por el responsable de la información, en la forma que más le convenga, éstas pueden ser:

- Por orden alfabético

- Por sucursal de donde provenga
- Por tiempo de generación del documento
- Por Actividad
- Por proceso
- Por servicio

5.3.6 Tiempo de retención. Hace referencia al tiempo de conservación, activo e inactivo, que tendrá el registro en el sistema de Gestión de la Calidad. Este tiempo es asignado por el responsable del respectivo proceso, y es el Coordinador de Calidad quien hace seguimiento a su cumplimiento.

5.3.7 Disposición. Luego de finalizado el tiempo de inactividad la gerencia general determinará si los registros se destruirán o se utilizarán como material de reciclaje para cada una de las oficinas.

6. REFERENCIAS

FM-GC-001 Creación y/o Modificación de documentos

FM-GC-002 Distribución de Documentos

FM-GC-003 Listado Maestro de Documentos

FM-GR-005 Asistencia a Capacitación

FM-GC-004 Control de Registros

7. HISTORIAL

Versión	Descripción	Fecha
01	Versión inicial	02/2012

Anexo 7. Diapositivas Capacitación 1: Sistema de gestión de calidad en CESS Ltda.


SEMINARIO 1



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN CESSLTD

OBJETIVO: Capacitar al personal de la organización CESSLTD, de una manera general acerca del Sistema de Gestión de Calidad con referencia a la NTC ISO 9001:2008.

DURACIÓN: 1h/ 15min.




DEFINICIONES




CALIDAD ES...

Satisfacción de necesidades y expectativas del cliente.



```

    graph LR
      A[RECONOCER EXPECTATIVAS DEL CLIENTE] --> B[RECONOCER CALIDAD]
      B --> C[CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO]
    
```



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC).

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta utilizada por las empresas modernas para mejorar y optimizar sus procesos en búsqueda de la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes externos e internos.




CARACTERÍSTICAS



- CALIDAD (Speed/Service)
- CUMPLIMIENTO
- COSTO (BENEFICIO)
- COMMITMENTO (Asociados)
- RESPONSABILIDAD (Beneficio)



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC).

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta utilizada por las empresas modernas para mejorar y optimizar sus procesos en búsqueda de la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes externos e internos.



NO CONFORMIDAD


Es el resultado de no cumplir con un requisito de las Normas: ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 o un requisito legal o queja.

ACCION CORRECTIVA

Acciones para eliminar la causa de una NO CONFORMIDAD REAL.

ACCION PREVENTIVA

Acciones para eliminar las causas de una NO CONFORMIDAD POTENCIAL para prevenir su ocurrencia.



QUE SE NECESITA PARA TENER UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD?

Trabajo en equipo.

Mentalidad abierta de los participantes.

Compromiso General, de los líderes de cada proceso y de todo el personal involucrado.



Entrenamiento continuo.

Seguimiento permanente del proceso de implementación.

Mantener objetivos claros.

DOCUMENTO

DOCUMENTO: Puede ser un registro, un dibujo, una especificación, un informe, una norma o un Procedimiento documentado.

MEDIO: Puede estar en papel, en disco magnético, óptico o electrónico, en fotografía, en muestra patrón o una combinación de estos.



COMO IMPLEMENTAR UN SGC



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

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos.

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados.

Hacer: implementar los procesos.

REGISTRO



Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. los registros de la calidad pueden utilizarse para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

MAPA DE PROCESOS



¿QUÉ SE ESPERA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?



Documentar lo que se hace

Hacerlo como está documentado

Dejar evidencia de que se hace como está documentado

Verificar que se hace como está documentado y que es efectivo


Ajustar lo que no está conforme y mejorar continuamente

ETAPAS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN.



1. Diagnóstico y plan de acción.
2. Sensibilización.
3. Identificación de procesos e indicadores.
4. Documentación .
5. Implementación.
6. Auditorías internas.
7. Acciones correctivas .
8. Revisión por la dirección.
9. Auditoría Certificación.


Anexo 8. Diapositivas capacitación 2: Fundamentos de la norma ISO 9001:2008

DIRIGIDA POR: 

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN CESLTA

OBJETIVO: Conocer la estructura de los sistemas de gestión de calidad basado en la NT (ISO 9001:2008) con el fin de tener claro los requisitos de la norma para que se han llevado a cabo

DURACIÓN: 1h y 15min.





FAMILIAS DE NORMA ISO 9000 





- ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001 Requisitos
- FAMILIA ISO 9000
- ISO 19011 Guía para auditar SG
- ISO 9004 Mejoramiento del desempeño

Enfoque al cliente



- La organización debería entender las necesidades actuales y futuras de sus clientes.
- Cumplir con requerimientos y exceder sus expectativas.
- Comunicar de las necesidades y expectativas a toda la organización
- Medir la satisfacción y definir acciones sobre los resultados

Liderazgo


- Proactividad y liderazgo mediante el ejemplo
- Comprensión y respuesta a los cambios en el ambiente externo
- Establecimiento de una clara visión de futuro sobre la organización
- Construcción de confianza y disminución del temor
- Suministro al personal de los recursos y libertad para actuar con responsabilidad y compromiso

Participación del personal

- Aceptación de la propia responsabilidad para resolver problemas.
- Búsqueda activa de oportunidades con el fin de realizar mejoramiento.
- Libertad para compartir el conocimiento y experiencia en equipos y grupos
- Entusiasmo y orgullo por ser parte de la organización

Enfoque de sistema para la gestión



- Definición del sistema mediante la identificación o el desarrollo de los procesos que afectan un determinado propósito
- Estructuración del sistema para lograr el propósito en forma eficiente
- Comprensión de las interdependencias entre los procesos del sistema
- Mejora continua del sistema a través de la medición y evaluación de los procesos

El enfoque a procesos



- ⇒ El entendimiento y cumplimiento de los requisitos
- ⇒ La necesidad de considerar a los procesos en términos de valor agregado
- ⇒ La obtención de resultados del desempeño y efectividad de los procesos
- ⇒ La mejora continua de los procesos basada en mediciones objetivas

Mejora continua



- ⇒ Empleo de evaluaciones periódicas frente a criterios establecidos de excelencia con el fin de identificar áreas de mejoramiento potencial.
- ⇒ Mejora continua de la eficiencia y eficacia en los procesos
- ⇒ Suministro de educación y entrenamiento a cada miembro de la organización acerca de los métodos de mejora continua, PHVA y solución de problemas.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones



- ⇒ Toma de medidas y recolección de datos e información pertinente para el objetivo.
- ⇒ Asegurarse que los datos e información son suficientemente precisos, confiables y accesibles.
- ⇒ Análisis de los datos e información por métodos válidos.
- ⇒ Comprensión del valor de las técnicas estadísticas apropiadas.

Relaciones mutuamente benéficas con los proveedores



- ⇒ Toma de medidas y recolección de datos e información pertinente para el objetivo.
- ⇒ Asegurarse que los datos e información son suficientemente precisos, confiables y accesibles.
- ⇒ Análisis de los datos e información por métodos válidos.
- ⇒ Comprensión del valor de las técnicas estadísticas apropiadas.

Índice



0. INTRODUCCIÓN
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. REFERENCIAS NORMATIVAS
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
6. GESTIÓN DE RECURSOS
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Aplicación



LOS REQUISITOS SON GENÉRICOS Y SON APLICABLES A TODAS LAS ORGANIZACIONES SIN IMPORTAR TIPO, TAMAÑO O PRODUCTO

Oficial



Privada



Pequeña



Grande




Producto



Servicio





Las Exclusiones solamente se pueden realizarse si cumplen los siguientes criterios:

Se efectúan sobre los requisitos del capítulo 7

7

NO afectan la capacidad o responsabilidad de cumplir con requisitos del cliente y los legales o reglamentarios aplicables.



Requisitos generales

Determinar procesos

Determinar su Secuencia

Los Criterios y los métodos para asegurar su eficacia


Disponibilidad de Recursos e información

Seguimiento, medición y análisis

Acciones de Mejora



Requisitos generales



Cuando la organización contrate externamente algún proceso que afecte la conformidad del producto o servicio, dichos procesos deben ser IDENTIFICADOS Y CONTROLADOS por la organización. Ver numeral 7.4- Compras

LOS CONTROLES SE DEBEN DESCRIBIR EN EL SGC

Documentación generalidades



Política y Objetivos de calidad

Manual de Calidad

Procedimientos Documentados y registros requeridos por la Norma

Los documentos, incluidos los registros, determinados como necesarios para demostrar la eficaz planificación, ejecución y control de los procesos



Manual de calidad



Alcance del sistema de calidad y justificación de las exclusiones

Los procedimientos documentados o referencia a ellos

La descripción de la interacción entre los procesos



Control de documentos



PROCEDIMIENTO QUE DEPINA



Control de registros

The diagram illustrates the record control process. At the center is a photograph of a document labeled "PROCEDIMIENTO O QUE DEPINA". Surrounding this central image are six ovals representing different stages: "Identificación" (top left), "Almacenamiento" (top right), "Disposición" (middle left), "Protección" (middle right), "Tiempo de retención" (bottom left), and "Recuperación" (bottom right). The G299 logo is in the top right corner.

Análisis de datos

EL ANÁLISIS DE DATOS DEBE PROPORCIONAR INFORMACIÓN SOBRE:

Four images illustrate sources of information for data analysis: "La Satisfacción del Cliente" (top left), "La conformidad con los requisitos del producto" (top right), "Las características de los procesos y los productos" (bottom left), and "Los Proveedores" (bottom right). The G299 logo is in the top right corner.

Mejora continua

LA ORGANIZACIÓN DEBE MEJORAR LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

The diagram shows a cycle of continuous improvement. A central image depicts people climbing a red staircase. Surrounding this are six boxes: "OBJETIVOS DE CALIDAD" (top left), "RESULTADOS DE AUDITORÍA" (top right), "POLÍTICA DE CALIDAD" (middle left), "ANÁLISIS DE DATOS" (middle right), "ACCIONES PREVENTIVAS" (bottom left), and "ACCIONES CORRECTIVAS" (bottom right). The G299 logo is in the top right corner.

Acción correctiva

ACCION CORRECTIVA: Es la acción emprendida para eliminar las causas que generaron una no conformidad, con el fin de evitar que vuelva a suceder.

Identificar la No Conformidad (describirla y revisarla)	Evaluar la necesidad de tomar acciones correctivas
Determinar las causas que generaron la No Conformidad	Implementar las acciones que eliminen las causas de la NC
	Revisar la eficacia de las acciones tomadas

The G299 logo is in the top right corner.

Acción preventiva

ACCION PREVENTIVA: Es la acción emprendida para eliminar las causas que puede generar una no conformidad, con el fin de evitar que ocurra.

Identificar la No Conformidad potencial (describirla y revisarla)	Implementar acciones que eliminen las causas de la NC potencial
Determinar las causas que pueden generar la No Conformidad	Revisar la eficacia de las acciones tomadas

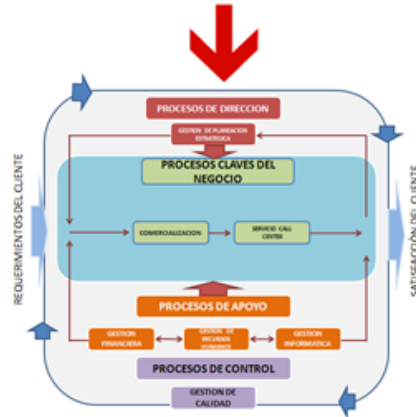
The G299 logo is in the top right corner.

Gracias...

The G299 logo is in the top right corner.

Anexo 9. Folleto 1: ISO 9001:2008 CESS Ltda.

NUESTRO MAPA DE PROCESOS



.....SABIAS QUE?

Una no conformidad

Es el resultado de no cumplir con un requisito de las Norma: ISO 9001:2008.

Accion Correctiva

Acciones para eliminar la causa de una NO CONFORMIDAD REAL

Accion Preventiva

Acciones para eliminar las causas de una NO CONFORMIDAD POTENCIAL para prevenir su ocurrencia.

Un Documento

Puede ser un registro, un dibujo, una especificación, un informe, una norma o un Procedimiento documentado.

Registro

Documentos que presentan resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan las transforman elementos de entrada en salidas



SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD



NTC ISO 9001-2008

TENER UN SISTEMA DE GESTIÓN NO ES TRABAJAR MAS, ES TRABAJAR INTELIGENTEMENTE

LA CALIDAD ES COMPETIVIDAD,
LA COMPETIVIDAD ES EFICIENCIA,
EFICACIA, Y EFECTIVIDAD
MARCANDO LA DIFERENCIA...

DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y RECURSO HUMANO

FEBRERO 2012



...EL CAMINO HACIA CERTIFICACION

NUESTRA MISION

Somos una empresa dispuesta a intermediar en el mercado financiero a través de la prestación de los servicios de Administración y Recuperación de Cartera, Call y Contac Center, Tele mercadeo, verificación solicitudes de crédito, para empresas públicas o privadas, naturales o jurídicas.

Contando con tecnología de punta en Sistemas de Información, redes y medios de comunicación e infraestructura, personal altamente motivado y capacitado que permiten obtener rentabilidad financiera y bienestar humano, proyectando a sus clientes confianza, solidez y efectividad.

.....VISION

Para el año 2014 CESS LTDA se proyecta como empresa líder en el mercado en el ámbito Regional

por su compromiso continuado en la calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción plena en

las necesidades del cliente. Logrando así un mayor posicionamiento en el mercado, estabilidad financiera y mejoramiento



CALIDAD = SATISFACCION DEL CLIENTE

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que nuestra empresa debe contar para tener un sistema efectivo que nos permita administrar y mejorar la calidad de nuestros servicios.

Las empresas modernas utilizan esta herramienta para mejorar y optimizar sus procesos en búsqueda de la satisfacción plena de las necesidades de sus clientes.

POLITICA DE CALIDAD



Cess Ltda. se compromete a ofrecer servicios de optima calidad, para la cual nos mantenemos a la vanguardia de los avances tecnológicos disponiendo del recurso humano necesario y competente para desarrollar las actividades y ejecutar eficientemente cada uno de los procesos encaminado al fortalecimiento y mejoramiento continuo, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

Objetivos de Calidad

IDENTIFICA EL DE TU PRO

1 Satisfacer las necesidades de nuestros clientes permanentemente cumpliendo con los estandare requeridos.

2 Implementar accior para la mejora cont del sistema de gestion de calida

Mantener actualizada la plataforma tecnologica a traves de una administracion confiable y Segura.

4 Garantizar y mantener el recurso humano necesi y competente PARA EL DESAR eficiente de Las actividad

Administrar y garantizar la eficacia de tod los recursos de la empresa en forma oportuna. **5**

6 cumplir con los estanda de calidad establecidos para la prestacion de ser

Anexo 10. Fotos actividad lúdica 1.




Anexo 11. Fotos actividad lúdica 2.



Anexo 12. Diapositivas capacitación 1: Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en CESS Ltda.


Diapositiva 1




SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN CESS LTDA

OBJETIVO: Capacitar a todo el personal de la organización CESS Ltda de una manera acorde al sistema de seguridad y salud ocupacional con referencias con las OHSAS 18001:2007

DURACIÓN: 1hr 20min.




Elementos del sistema de gestión OHSAS 18001



(4.3) Planificación

- 4.3.1. Planificación de la identificación de los peligros, y de la valoración y del control de los riesgos.
- 4.3.2. Legales y demás requisitos.
- 4.3.3. Objetivos.
- 4.3.4. Programa(s) de gestión de PRL.


Elementos del sistema de gestión OHSAS 18001



(4.4) Implementación y Operación

- 4.4.1. Estructura y responsabilidad.
- 4.4.2. Formación, Competencia y Capacidad.
- 4.4.3. Consulta y comunicación.
- 4.4.4. Documentación.
- 4.4.5. Control y documentos y de los datos.
- 4.4.6. Control de las operaciones.
- 4.4.7. Preparación y respuesta a emergencias.


Elementos del sistema de gestión OHSAS 18001



(4.5) Verificación y acciones correctoras

- 4.5.1. Medición y Monitoreación del rendimiento del sistema.
- 4.5.2. Accidentes, incidentes, no-conformidades y acciones Preventivas/Correctoras.
- 4.5.3. Registros y gestión de los registros.
- 4.5.4. Auditorías.

SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



OHSAS es aplicable a cualquier organización que desee:

- a) eliminar o minimizar los riesgos para los trabajadores y otras partes interesadas que puedan estar expuestas a riesgos de S y S, asociados con sus actividades.
- b) poner en práctica, mantener y mejorar continuamente un SGSS.
- c) asegurar su cumplimiento con la política de S.S. establecida.
- d) demostrar tal conformidad a otras.
- e) solicitar a una organización externa la certificación de su SGSS.
- f) llevar a cabo una autodeterminación y declaración de conformidad con esta especificación OHSAS.



Política de salud y seguridad laboral

...la Política de SSL deberá estar autorizada por la Alta Dirección de la organización.

Incluí un compromiso de "Mejora Continua"

...compromiso con la legislación relevante en SSL y con otros requerimientos a los que la organización se suscriba.

Estará documentada, puesta en práctica y mantenida

Será comunicada a todos los empleados.

Estará disponible para las partes interesadas (pública)(contratas, etc).

Será revisada periódicamente y apropiada a la organización.



Consulta y comunicación

ORGANIZACIÓN

Debe asegurar la información y comunicación con los trabajadores y partes interesadas (contratas, vívernes).

LOS TRABAJADORES

involucrados en el desarrollo y revisión de la Política y Procedimientos SSL.

consultados sobre los cambios SSL.

informados sobre el representante SSL y de la Alta Dirección

Control de datos y documentos

Vale cualquier tipo de soporte: electrónico, en papel, etc.

- Localizada
- Revisada
- Aprobada por personal autorizado
- Disponible
- Actualizada
- Identificada

DOCUMENTACIÓN

Preparación y respuesta ante la emergencia

LA ORGANIZACIÓN

PLAN DE EMERGENCIA

- Identificación de potencial incidente (incendio, bomba, atraco, etc.)
- Medidas a adoptar (enfermedades, lesiones, evacuación, etc.)
- Simulacros periódicos de ensayo

Verificaciones y acciones correctivas

LA ORGANIZACIÓN

Monitorizará procedimentalmente el SSL periódicamente estipulando:

1. Medidas cuantitativas y cualitativas
2. El grado de cumplimiento de los objetivos SSL.
3. Acc. Preventivas que mantienen el cumplimiento de actuación SSL, criterios de operación, legislación aplicable.
4. Acc. Correctoras para mantener accidentes, enfermedades, incidentes.
5. Registros de datos. Análisis de acciones correctoras y preventivas.

Accidentes, incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas

NO CONFORMIDADES
ACCIDENTES
INCIDENTES

ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES CORRECTIVAS

Registros y gestión de los registros

- > Se debe procedimental la identificación, mantenimiento y disposición de los registros.
- > Se deben registrar el resultado de auditorías y revisiones.
- > Los registros deben ser legibles, identificables y trazables.
- > Los registros deben conservarse y protegerse de daños o deterioros.
- > Los registros serán fácilmente recuperables.
- > El tiempo de mantenimiento de los registros debe ser establecido por la Organización/lo por normativa.

Auditorías internas

- Con ellas se consigue determinar si el sistema desarrollado e implantado es conforme con la gestión SSL.
- Se comprueba si el SSGSL está implantado y mantenido.
- Se comprueba si es eficaz con relación a los objetivos y la Política de SSL de la Organización.
- Se deberán revisar los resultados de auditorías anteriores. Y se basarán en la evaluación de riesgos de las actividades de la Organización.
- Se informará de sus resultados a la dirección.

El personal encargado será "independiente", no tendrá porque ser externo.

Annex13. Follett 1: OHSAS 18001:2007 CESS Ltda.

Ergonomía



.....SABIAS QUE?

El propósito de la ergonomía es reducir el estrés y eliminar las lesiones y trastornos asociados al uso excesivo de los músculos, a la mala postura y a las tareas repetidas. Esto se logra mediante el diseño de tareas, espacios de trabajo, controles, arreglos, herramientas, iluminación y equipo que se ajuste a las capacidades y limitaciones físicas del empleado.

Siempre que sea posible, usar iluminación natural, complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas.

No colocar la pantalla ni de frente ni de espaldas a las ventanas, sino colocarla de forma perpendicular a las mismas para evitar deslumbramientos y reflejos.

Preparate para la jornada
de Bienestar, Seguridad
y Salud Ocupacional...

DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y RECURSO HUMANO

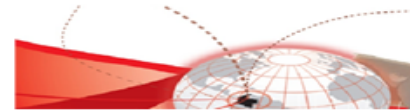


Seguridad y Salud Ocupacional



OHSAS 18001:2007

Buscando el bienestar
del trabajador



POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

CESS Ltda., se compromete a desarrollar permanentemente actividades de salud ocupacional con el objeto de alcanzar y cumplir los requisitos legales, asegurando la salud física y mental de sus trabajadores, comprometiéndose de esta manera a mantener un ambiente de trabajo seguro, generando confianza en las labores realizadas a través de un proceso de mejoramiento continuo.

Salud Ocupacional...

Busca el bienestar físico, mental y social de los trabajadores de nuestra organización. En Colombia el campo de la Salud Ocupacional, se encuentra enmarcado en toda la reglamentación dada a través del Sistema General de Riesgos Profesionales.



OBJETIVOS SYSO

Establecer y mantener el programa de salud ocupacional, cumpliendo con sus respectivas actividades, garantizando de esta manera el mejoramiento continuo.

1

2 Establecer capacitaciones con los trabajadores a fin de realizar promoción y prevención de los diferentes riesgos a los cuales están expuestos dentro de la organización.

Lograr la participación activa de los trabajadores en el desarrollo de los diferentes subprogramas a desarrollar.

3

4 Mantener bajos los índices de accidente laboral, enfermedad común, enfermedad laboral, ausentismos que generen pérdida laboral.

Seguridad Auditiva



Rotar el Auricular cada hora, con el fin de evitar la fatiga auditiva que pueda tener daño a futuro al sistema auditivo.

Seguridad Visual

Es importante realizar pausas a con el fin de ejecutar movimiento: relajación muscular y articular. Si el cuello, los hombros y la región de la espalda las zonas que soportan más tensión al trabajar con un terminal informático, además de los ejercicios para el aparato locomotor, realice una serie de ejercicios destinados a modificar la actividad muscular de los ojos. Para aliviar el malestar ocular podrá llevar a cabo las siguientes recomendaciones:

➡ Cubrir los ojos con las palmas de las manos, cerrar los ojos y relajarse.


➡ Mirar por la ventana o a un punto lejano, de manera que se cambie el punto de enfoque.

➡ Cerrar los párpados fuertemente por unos segundos para abrirlos posteriormente de forma exagerada.

Anexo 14. Fotos actividad lúdica 1 OHSAS



Anexo 15. FM-GC-009 Programa auditorias.

Codigo		FM-GC-009		PROGRAMA AUDITORIAS INTERNAS																																
Versión		01		PROCESO GESTION DE CALIDAD																																
FECHA																																				
MES	ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					OBSERVACIÓN					
PROCESO	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX		P	E	A	I	EX
GESTION INFORMATICA						P	P				P					P					P															La programación realizada para la auditoria externa, se encontraba estipulada para el mes de Abril, ya que por disponibilidad del ente certificador (lcontec), se reprogramo para el 24 de abril primera fase y 7, 8 de Mayo segunda fase.
CALL CENTER																																				
COMERCIALIZACIÓN																																				
GESTION FINANCIERA																																				
GESTION RECURSO HUMANO																																				
GESTION DE CALIDAD																																				
GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA																																				
MES	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					OBSERVACIÓN					
PROCESO	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX	P	E	A	I	EX		P	E	A	I	EX
GESTION INFORMATICA						P																														
CALL CENTER																																				
COMERCIALIZACIÓN																																				
GESTION FINANCIERA																																				
GESTION RECURSO HUMANO																																				
GESTION DE CALIDAD																																				
GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA																																				

NOTA: Las fechas propuestas pueden ser modificadas, en función de la situación o factibilidad que queden las precoraz al momento de realizarse la auditoria

P: Programado

E: Ejecutado

A: Aplazado

I: Interna

EX: Externa

Anexo 16. Carta programación auditoria ICONTEC

Señor (a)
 NESTOR ARTURO FONSECA
 Gerente
 CESS LTDA.
 Calle 35 No. 17-56 Piso 10 Edificio Davivienda
 6331150 - 6424777
 nfonseca@cessltda.com.co
 Bucaramanga, Santander, Colombia

Apreciado(a) señor(a):

Con un cordial saludo y en atención a lo establecido en el Reglamento para la certificación de sistemas de gestión otorgada por ICONTEC le informamos que se ha programado una auditoria como se indica a continuación: .

Relación de los sistemas:

Descripción del Sistema de Gestión:

Sistema	NTC ISO 9001:2008	Servicio	Auditoria de Otorgamiento	Multi Sitio	No		
Alcance	Prestación de servicios en administración y recuperación de cartera en todas sus etapas, call y contac center, tele mercadeo, verificación de solicitudes de crédito.						
EA	32						
Tiempo Planeación	0.5	Tiempo Ejecución	2.0	Fecha Inicial Servicio	24-04-2012	Fecha Final Servicio	8-05-2012
Sedes del Sistema de Gestión							
Nombre de la Sede				Dirección			
				Calle 35 No. 17-56 Piso 10 Edificio Davivienda Bucaramanga, Santander, Colombia			

Equipo auditor, actividades y duración de la auditoria:

	RESPONSABLE	ROL	FECHA		HORAS AUDITOR
Planificación	DORIS YANETH ALVAREZ	AUDITOR LIDER	24 ABRIL DE 2012		4
Fecha de Ejecución e Informe	DORIS YANETH ALVAREZ	AUDITOR LIDER	7 MAYO DE 2012	al 8 MAYO DE 2012	16

El líder del equipo auditor posteriormente se comunicará con usted para concretar los detalles relacionados con la ejecución del trabajo. Así mismo, le solicito haceme llegar el manual de calidad vigente, al menos 15 días antes de la fecha de la etapa 1 o de planificación del ser vicio.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del servicio y los requerimientos de nuestros acreditadores, la solicitud de modificación de las fechas indicadas podría afectar al proceso de certificación de su Empresa.

En caso de requerirse, le agradecemos coordinar lo necesario para los traslados, alojamiento y alimentación del equipo auditor, e informamos al menos cinco (5) días antes de la fecha de realización del servicio, el sitio en donde pueden ser reclamados los tiquetes a nombre de los profesionales asignados. Por favor envíe esta información al equipo auditor y al coordinador de servicios de certificación de su Regional.

Permítanos manifestarle nuestra permanente disposición de colaboración y servicio.

Cordialmente,



Adriana Méndez Paredes

Coordinación Servicios de Certificación **ICONTEC**

Tel.: (577) 6343322 Ext.:7162

Línea de atención al cliente: 01 8000 94 9000

En Bogotá: (571) 638 2919

Calle 42 No. 28-19

Bucaramanga - Colombia

www.icontec.org

Anexo 17. Certificación sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 ICONTEC



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión:
ICONTEC Certifies that the Management System of:

COBRANZAS ESPECIALES DE SANTANDER LTDA. CESS LTDA.

Calle 35 No. 17-56, Pisos 7 y 10 Edificio Davivienda Bucaramanga, Santander, Colombia

Ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
Has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2008

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

**Prestación de servicio en
administración y recuperación de
cartera en todas sus etapas**
**Rendering of service portfolio
management and recovery at all
stages**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SC-CER188105
Certificate

Fecha de Aprobación: 2012 05 25
Approval Date:

Fecha Última Modificación:
Last Modification Date

Fecha de Vencimiento: 2015 05 24
Expiration Date


Directora Ejecutiva
Executive Director

ICONTEC es un organismo de certificación acreditado de acuerdo con ISO/IEC 17021 por
ICONTEC is a certification body accredited according to ISO/IEC 17021 by:



ANAB
N° 19122480



ES-P-00-01-A-02 Versión 01
Este certificado es propiedad de ICONTEC y solo se puede usar si lo permite

Aplicación 0001/0010



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and
ICONTEC

hereby certify that the organization

COBRANZAS ESPECIALES DE SANTANDER LTDA. CESS LTDA.

Calle 35 No. 17-56, Pisos 7 y 10 Edificio Davivienda Bucaramanga, Santander, Colombia

for the following field of activities:

**Prestación de servicio en administración y
recuperación de cartera en todas sus etapas**
**Rendering of service portfolio management and
recovery at all stages**

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Issued on: 2012 05 25

Validity date: 2015 05 24

Registration Number: CO-SC-CER188105



Michael Drechsel
Michael Drechsel
President of IQNet

Maria Zulema Vélez Jara
Maria Zulema Vélez Jara
Executive Director of ICONTEC




IQNet Partners:

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovakia SIRM QAS International Malaysia SQS Switzerland
SRAC Romania TEST St. Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Anexo 18. Panorama de riesgos

PANORAMA DE RIESGOS - SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL																									
Riesgo, Puntos de Control o Carga	Factores de riesgo e Indicador del Factor de Riesgo	Peligro	Posibles Efectos	ACTIVIDAD				EXPOSICIÓN				MEDIDAS DE CONTROL				PROBABILIDAD				CONSECUENCIA				ESTIMACIÓN DEL RIESGO	RECOMENDACIONES
				IDENTIFICACIÓN	ANÁLISIS	DIAGNÓSTICO	VERIFICACIÓN	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO	TIPO				
COMERCIALIZACION	Físico: Radiaciones no ionizantes	Generada por la disposición de la pantalla de computador y luminarias etc.	Fatiga visual, cefalea, disminución de la destreza y precisión.	X		1	1	4			Visiometrias	Pausas Activas	X				X				Riesgo Tolerable	Se sugiere conservar una distancia de seguridad desde el borde superior de la pantalla hasta el nivel de los ojos (Entre 45 y 70 cm del computador aproximadamente). Por cada hora de trabajo continuo, cierre los ojos con fuerza y sostenga por 5 segundos. Realice pausas activas para sus ojos, enfocando su mirada en máximo 3 puntos, sosteniéndolo por 5 segundos cada uno. Capacitar al personal en el riesgo.			
	Físico: Ruido	Atención de clientes vía telefónica Auricular	Trauma acústico por repetición	X		1	1	4			Otoscopia al personal	Pausas Activas	X				X				Riesgo Tolerable	Rotar el auricular de oído cada hora con el fin de disminuir el estrés al aparato auditivo			
	Carga Física: Carga dinámica por sobre esfuerzos de la voz.	Atención telefónica o directa con cliente permanentemente.	Disfonías y afecciones en garganta	X		1	1	8				Pausas Activas					X		X		Riesgo Importante	Hidratar permanentemente las cuerdas vocales con agua mineral a temperatura ambiente. Realizar ejercicios de calentamiento vocal como preparación para iniciar actividades con la voz. Implementar un programa de manejo adecuado de la voz. Capacitar al personal en el riesgo.			
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Generada por el mal uso de las sillas en cuento a la altura de la misma. Posición del teclado y mala higiene postural.	Dolor de espalda, hombros y brazos, Patologías por malas posturas.	X		1	1	8	Capacitaciones Higiene postural.	Corrección de posturas.	Pausas Activas					X		X			Riesgo Importante	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Controlar las posturas de los empleados. Capacitación del personal sobre la Higiene postural.			
	Psicosocial: Trabajo repetitivo	Funciones repetitivas diarias, que corresponde a visitas empresariales a los clientes, constante contacto con ellos.	Trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, Estrés laboral.	X		1	1	8			Pausas Activas		X					X			Riesgo Trivial	Pausas activas, con movimiento de muscular para así evitar los trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores. Realizar capacitaciones y Actividades extra laborales con el fin de general estrés laboral.			
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Cargo que requiere un alta responsabilidad ya que de este mismo depende la satisfacción del cliente y nuevos negocios.	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X		1	1	8									X	X			Riesgo Moderado	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad, Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presión.			
	Transito: Medios de transporte (Carro, moto, aéreo, taxi, masivo, bus publico y de empresa, masivo, bicicleta, fluvial)	Visitas a las organizaciones y/o clientes reales y potenciales, como medias de seguimiento y posibles contratos de los mismos.	Accidentes de transito.	X		1	1	4		Dotación de implementos de seguridad. Según las normas de transito.				X					X			Riesgo Importante	Tener capacitado al personal sobre los peligros que esta actividad pueda generar, así mismo asegurarse de que el personal este completamente dotado con los implementos de seguridad, según las normas de transito.		
	Riesgo Natural: Sismo	Riesgo natural que se puede presentar el cualquier momento, ya que la organización, tiene sus instalaciones en un edificio.	Daños físicos y mentales, generación de trauma laboral.		X	1	1	8		Capacitaciones sobre emergencias.				X						X		Riesgo Tolerable	Crear las brigadas de emergencia, de esta manera realizando capacitaciones y así mismo simulacros de la misma, para tener presente ante cualquier eventualidad, de esta manera disminuyendo el riesgo de pánico, ya que es este factor es el que genera el mayor índice de accidentalidad.		

PLANEACION ESTRATEGICA	Físico: Ruido	Permanente contacto con los empleados de la organización via telefonica.	Trauma acustico por repeticion	X	2	2	8		Otoscopia al personal	Pausas Activas	x		x	Riesgo Tolerable	Rotar el auricular de oido cada hora con el fin de disminuir el estrés al aparato auditivo
	Carga Física: Carga dinámica por sobreesfuerzos de la voz.	Permanente contacto con los empleados de la organización.	Disonías y afecciones en garganta	X	2	2	8			Pausas Activas		x	x	Riesgo Importante	Hidratar permanentemente las cuerdas vocales con agua mineral a temperatura ambiente. Realizar ejercicios de calentamiento vucal como preparación para iniciar actividades con la voz. Implementar un programa de manejo adecuado de la voz. Capacitar al personal en el riesgo.
	Carga Física: Carga dinámica por movimientos repetitivos.	utilizacion del teclado y pantalla de visualizacion	Desordenes de trauma acumulativo, lesiones del sistema músculo esquelético. Alteraciones en músculos y tendones como: Síndrome del túnel del carpio	X	2	2	8			Pausas Activas		x	x	Riesgo Importante	Adoptar una posición neutral de la muñeca al digitar Implementar un programa de pausas activas Capacitar al personal en higiene postural.
	Carga Física: Carga estática sentado	sedentacion prolongada por el permanente contacto con los empleados de la organización	Fatiga, trastornos osteomusculares por lumbalgia, problemas de hombro, codo, cadera, rodillas	X	2	2	8			Pausas Activas	x		x	Riesgo Tolerable	Pausa de 5 minutos por hora de trabajo efectivo para descanso visual y postural Implementar un programa de acondicionamiento fisico para que respondan a las exigencias del cargo. Implementar un programa de pausas activas y capacitar al personal en higiene postural
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Generada por el mal uso de las sillas en cuenta a la altura de la misma. Posicion del teclado y mala higiene postural.	Dolor de espalda, hombros y brazos, Patologias por malas posturas.	X	2	2	8	Capacitaciones Higiene postural.	Correccion de posturas.	Pausas Activas	x		x	Riesgo Tolerable	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Controlar las posturas de los empleados. Capacitacion del personal sobre la Higiene postural.
	Psicosocial: Organizacional - Estilos de mando, supervisión técnica,	Cargo que requiere de un trato continuo con el personal de la organización, teniendo claro las funciones y la supervicion.	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas	x	2	2	8			Grupos Focales	x		x	Riesgo Tolerable	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad, Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presion.
	Psicosocial: Trabajo repetitivo	Funciones repetivas diarias, que corresponde a visitas empresariales a los clientes, constante conotato con ellos.	Trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, Estrés laboral.	X	2	2	8			Pausas Activas	x		x	Riesgo Trivial	Pausas activas, con movimiento de muscular para así evitar los trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores. Realizar capacitaciones y Actividades extra laborales con el fin de general estrés laboral.
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Cargo que requiere un alta responsabilidad ya que de este mismo depende el direccionamiento de la organización	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X	2	2	8			Grupos Focales	x		x	Riesgo Tolerable	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad, Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presion.
	Psicosocial: Alta complejidad	Derivadas del trato continuo con clientes, nivel de atención requerido y capacidad de respuesta, todo ello unido a ritmos de trabajo intensos. así como tambien a la constante SUPERVISION de la actividad que realiza (tiempo conectado - clientes atendidos) supervisores y operadores	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X	2	2	8			gupos focales	x		x	Riesgo Tolerable	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Capacitar al personal en el riesgo
Psicosocial: Alto ritmo de trabajo	Exigencia de tareas de los trabajadores la cual esta determina una autonomia por parte del trabajador en emplear su tiempo laboral.	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, estrés.	X	2	2	8		otoscopia al personal		x		x	Riesgo Tolerable	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad, Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presion.	
Riesgo Natural: Sismo	Riesgo natural que se puede presentar el cualquier momento, ya que la organización, tiene sus instalaciones en un edificio.	Daños físicos y mentales, generacion de trauma laboral.	x	1	1	8		Capacitaciones sobre emergencias.		x		x	Riesgo Tolerable	Crear las brigadas de emergencia, de esta manera realizando capacitaciones y así mismo simulacros de la misma, para tener presenta ante cualquier eventualidad, de esta manera disminuyendo el riesgo de panico, ya que es este factor es el que genera el mayor indice de accidentalidad.	

GESTION DEL RECURSO HUMANO	Físico: Radiaciones no ionizantes	Generada por la disposición de la pantalla de computador y luminarias etc.	Fatiga visual, cefalea, disminución de la destreza y precisión.	X	1	1	4		Visiometrias	Pausas Activas	X	X			Riesgo Tolerable	Se sugiere conservar una distancia de seguridad desde el borde superior de la pantalla hasta el nivel de los ojos (Entre 45 y 70 cm del computador aproximadamente). Por cada hora de trabajo continuo, cierre los ojos con fuerza y sostenga por 5 segundos. Realice pausas activas para sus ojos, enfocando su mirada en máximo 3 puntos, sosteniéndolo por 5 segundos cada uno. Capacitar al personal en el riesgo.
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Generada por el mal uso de las sillas en cuento a la altura de la misma. Posición del teclado y mala higiene postural.	Dolor de espalda, hombros y brazos, Patologías por malas posturas.	X	1	1	8	Capacitaciones Higiene postural.	Corrección de posturas.	Pausas Activas		X	X		Riesgo Importante	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Controlar las posturas de los empleados. Capacitación del personal sobre la Higiene postural.
	Carga Física: Carga dinámica por sobreesfuerzos de la voz.	Atención telefónica o directa con cliente permanentemente.	Disfonías y afecciones en garganta	X	1	1	8			Pausas Activas		X	X		Riesgo Importante	Hidratar permanentemente las cuerdas vocales con agua mineral a temperatura ambiente. Realizar ejercicios de calentamiento vocal como preparación para iniciar actividades con la voz. Implementar un programa de manejo adecuado de la voz. Capacitar al personal en el riesgo.
	Psicosocial: Organizacional - Estilos de mando, supervisión técnica, definición de funciones, reconocimiento, capacitación, estabilidad laboral, relación de autoridad, niveles de participación, canales de comunicación	Cargo que requiere de un trato continuo con el personal de la organización, teniendo claro las funciones y la supervisión.	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X	1	1	8			Grupos Focales		X	X		Riesgo Importante	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad, Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presión.
	Psicosocial: Trabajo repetitivo	Funciones repetitivas diarias, que corresponde a visitas empresariales a los clientes, constante contacto con ellos.	Trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, Estrés laboral.	X	1	1	8			Pausas Activas	X		X		Riesgo Trivial	Pausas activas, con movimiento de muscular para así evitar los trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores. Realizar capacitaciones y Actividades extra laborales con el fin de general estrés laboral.
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Cargo que requiere un alta responsabilidad ya que de este mismo depende el direccionamiento de la organización	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X	1	1	8			Grupos Focales		X		X	Riesgo Tolerable	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad, Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presión.
	Transito: Medios de transporte (Carro, moto, aéreo, taxi, masivo, bus publico y de empresa, masivo, bicicleta, fluvial)	Visitas a las organizaciones y/o clientes reales y potenciales, como medias de seguimiento y posibles contratos de los mismos.	Accidentes de transito.	X	1	1	4		Dotación de implementos de seguridad. Según las normas de transito.			X		X	Riesgo Tolerable	Tener capacitado al personal sobre los peligros que esta actividad pueda generar, así mismo asegurarse de que el personal este completamente dotado con los implementos de seguridad, según las normas de transito.
Riesgo Natural: Sismo	Riesgo natural que se puede presentar el cualquier momento, ya que la organización, tiene sus instalaciones en un edificio.	Daños físicos y mentales, generación de trauma laboral.		X	1	1	8	Capacitaciones sobre emergencias.			X		X	Riesgo Tolerable	Crear las brigadas de emergencia, de esta manera realizando capacitaciones y así mismo simulacros de la misma, para tener presente ante cualquier eventualidad, de esta manera disminuyendo el riesgo de pánico, ya que es este factor es el que genera el mayor índice de accidentalidad.	

CALL CENTER	Físico: Radiaciones no ionizantes	Generada por la disposición de la pantalla de computador y luminarias etc.	Fatiga visual, cefalea, disminución de la destreza y precisión.	X					8		Visiometrias	Pausas Activas	X	X			Riesgo Tolerable	Se sugiere conservar una distancia de seguridad desde el borde superior de la pantalla hasta el nivel de los ojos (Entre 45 y 70 cm del computador aproximadamente). Por cada hora de trabajo continuo, cierre los ojos con fuerza y sostenga por 5 segundos. Realice pausas activas para sus ojos, enfocando su mirada en máximo 3 puntos, sosteniéndolo por 5 segundos cada uno. Capacitar al personal en el riesgo.	
	Físico: Ruido	Atención de clientes vía telefónica Auricular	Trauma acustico por repeticion	X					4		Otoscopia al personal	Pausas Activas	X		X		Riesgo Tolerable	Rotar el auricular de oido cada hora con el fin de disminuir el estrés al aparato auditivo	
	Carga Física: Carga dinámica por movimientos repetitivos.	utilizacion del teclado y pantalla de visualizacion	Desordenes de trauma acumulativo, lesiones del sistema músculo esquelético. Alteraciones en músculos y tendones como: Síndrome del túnel del carpio.	X					8			Pausas Activas		X	X		Riesgo Importante	Adoptar una posición neutral de la muñeca al digitar Implementar un programa de pausas activas Capacitar al personal en higiene postural.	
	Carga Física: Carga dinámica por sobreesfuerzos de la voz.	Atencion telefonica o directa con cliente permanentemente.	Disfonías y afecciones en garganta	X					8			Pausas Activas		X	X		Riesgo Importante	Hidratar permanentemente las cuerdas vocales con agua mineral a temperatura ambiente. Realizar ejercicios de calentamiento vucal como preparación para iniciar actividades con la voz. Implementar un programa de manejo adecuado de la voz. Capacitar al personal en el riesgo.	
	Carga Física: Carga estática sentado	sedentacion prolongada por el permanente contacto con los empleados de la organización	Fatiga, trastornos osteomusculares por lumbalgia, problemas de hombro, codo, cadera, rodillas	X					8			Pausas Activas	X		X		Riesgo Tolerable	Pausa de 5 minutos por hora de trabajo efectivo para descanso visual y postural . Implementar un programa de acondicionamiento fisico para que respondan a las exigencias del cargo. Implementar un programa de pausas activas y capacitar al personal en higiene postural	
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Generada por el mal uso de las sillas en cuenta a la altura de la misma. Posicion del teclado y mala higiene postural.	Dolor de espalda, hombros y brazos, Patologias por malas posturas.	X					8	Capacitaciones Higiene postural.	Correccion de posturas.	Pausas Activas		X	X		Riesgo Importante	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Controlar las posturas de los empleados. Capacitacion del personal sobre la Higiene postural.	
	Psicosocial: Trabajo repetitivo	Funciones repetivas diarias, que corresponde a visitas empresariales a los clientes, constante conctato con ellos.	Trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, Estrés laboral.	X					8			Pausas Activas	X		X		Riesgo Trivial	Pausas activas, con movimiento de muscular para asi evitar los trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores. Realizar capacitaciones y Actividades extra laborales con el fin de general estrés laboral.	
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Cargo que requiere un alta responsabilidad ya que de este mismo depende el direccionamiento de la organización	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X					8			Grupos Focales		X		X		Riesgo Tolerable	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad, Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presion.
	Psicosocial: Alta complejidad	Derivadas del trato continuo con clientes, nivel de atención requerido y capacidad de respuesta, todo ello unido a ritmos de trabajo intensos. asi como tambien a la constante SUPERVISION de la actividad que realiza (tiempo conectado - clientes atendidos) supervisores y operadores	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X					8			gupos focales		X		X		Riesgo Tolerable	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Capacitar al personal en el riesgo
	Psicosocial: Turnos y sobre tiempos	trabajo por turnos con el personal de soporte tecnico (Helpdesk)	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X					8			gupos focales		X		X		Riesgo Tolerable	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Capacitar al personal en el riesgo
Riesgo Natural: Sismo	Riesgo natural que se puede presentar el cualquier momento, ya que la organización, tiene sus instalaciones en un edificio.	Daños físicos y mentales, generacion de trauma laboral.	X	X				8		Capacitaciones sobre emergencias.			X			X	Riesgo Tolerable	Crear las brigadas de emergencia, de esta manera realizando capacitaciones y asi mismo simulacros de la misma, para tener presenta ante cualquier eventualidad, de esta manera disminuyendo el riesgo de panico, ya que es este factor es el que genera el mayor indice de accidentalidad.	
GESTION FINANCIERA	Físico: Radiaciones no ionizantes	Generada por la disposición de la pantalla de computador y luminarias etc.	Fatiga visual, cefalea, disminución de la destreza y precisión.	X	1	1		8		Visiometrias	Pausas Activas	X	X				Riesgo Tolerable	Se sugiere conservar una distancia de seguridad desde el borde superior de la pantalla hasta el nivel de los ojos (Entre 45 y 70 cm del computador aproximadamente). Por cada hora de trabajo continuo, cierre los ojos con fuerza y sostenga por 5 segundos. Realice pausas activas para sus ojos, enfocando su mirada en máximo 3 puntos, sosteniéndolo por 5 segundos cada uno. Capacitar al personal en el riesgo.	
	Físico: Ruido	Atención de clientes vía telefónica Auricular	Trauma acustico por repeticion	X	1	1		4		Otoscopia al personal	Pausas Activas	X		X			Riesgo Tolerable	Rotar el auricular de oido cada hora con el fin de disminuir el estrés al aparato auditivo	
	Carga Física: Carga estática sentado	sedentacion prolongada por el permanente contacto con los empleados de la organización	Fatiga, trastornos osteomusculares por lumbalgia, problemas de hombro, codo, cadera, rodillas	X	1	1		8			Pausas Activas	X		X			Riesgo Tolerable	Pausa de 5 minutos por hora de trabajo efectivo para descanso visual y postural . Implementar un programa de acondicionamiento fisico para que respondan a las exigencias del cargo. Implementar un programa de pausas activas y capacitar al personal en higiene postural	
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Generada por el mal uso de las sillas en cuenta a la altura de la misma. Posicion del teclado y mala higiene postural.	Dolor de espalda, hombros y brazos, Patologias por malas posturas.	X	1	1		8	Capacitaciones Higiene postural.	Correccion de posturas.	Pausas Activas		X	X			Riesgo Importante	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Controlar las posturas de los empleados. Capacitacion del personal sobre la Higiene postural.	
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Cargo que requiere un alta responsabilidad ya que de este mismo depende el direccionamiento de la organización	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X	1	1		8			Grupos Focales		X		X		Riesgo Tolerable	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad, Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presion.	
	Riesgo Natural: Sismo	Riesgo natural que se puede presentar el cualquier momento, ya que la organización, tiene sus instalaciones en un edificio.	Daños físicos y mentales, generacion de trauma laboral.	X	X	1	1	8			Capacitaciones sobre emergencias.			X		X		Riesgo Tolerable	Crear las brigadas de emergencia, de esta manera realizando capacitaciones y asi mismo simulacros de la misma, para tener presenta ante cualquier eventualidad, de esta manera disminuyendo el riesgo de panico, ya que es este factor es el que genera el mayor indice de accidentalidad.

GESTION INFORMATICA	Físico: Radiaciones no ionizantes	Generada por la disposición de la pantalla de computador y luminarias etc.	Fatiga visual, cefalea, disminución de la destreza y precisión.	X		2	2	8		Visiometrias	Pausas Activas	X	X		Riesgo Tolerable	Se sugiere conservar una distancia de seguridad desde el borde superior de la pantalla hasta el nivel de los ojos (Entre 45 y 70 cm del computador aproximadamente). Por cada hora de trabajo continuo, cierre los ojos con fuerza y sostenga por 5 segundos. Realice pausas activas para sus ojos, enfocando su mirada en máximo 3 puntos, sosteniéndolo por 5 segundos cada uno. Capacitar al personal en el riesgo.
	Físico: Ruido	Generado por la exposición al ruido que genera los equipos de servidores	Trauma acustico por repeticion	X		2	2	8		Otoscopia al personal	Pausas Activas	X		X	Riesgo Tolerable	Rotar el auricular de oído cada hora con el fin de disminuir el estrés al aparato auditivo
	Físico: Temperaturas bajas	Generado por la baja temperatura que requieren los servidores	Puede con llevar a tener cefalea, dolores musculares conoecuentes a una gripa por el constante cambio de temperatura	X		2	2	8		Equipo para las temparaturas bajas		X		X	Riesgo Tolerable	Tener el equipo necesario, para poder soportar las bajas temperaturas, sin que se creen posibles efectos en los trabajadores.
	Carga Física: Carga dinámica por esfuerzos	Traslado de los equipos de computo para cumplir con el mantenimiento preventivo y correctivo de cada uno de ellos cumplimiento de esta manera con la prestación del servicio adecuada.	Dolor de espalda, hombros y brazos. Alteracion de la postura	X		2	2	8	Capacitaciones Higiene postural.	Correccion de posturas.		X		X	Riesgo Tolerable	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Controlar las posturas de los empleados a la hora de realizar e traslado de equipos. Capacitacion del personal sobre la Higiene postural.
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Generada por el mal uso de las sillas en cuenta a la altura de la misma. Posicion del teclado y mala higiene postural.	Dolor de espalda, hombros y brazos, Patologias por malas posturas.	X		2	2	8	Capacitaciones Higiene postural.	Correccion de posturas.	Pausas Activas		X	X	Riesgo Importante	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Controlar las posturas de los empleados. Capacitacion del personal sobre la Higiene postural.
	Eléctrico: Energía Eléctrica Baja (de 25 V a 1000 V)	Mantenimiento de equipos, donde se realizan con equipos conectados y totalmente abiertos, creando accesibilidad a los cables.	Lesiones físicas secundarias, contracciones musculares, aumento de la presión sanguínea, dificultades de respiración.	X		2	2	8	Capacitacion Corriente electrica ,mamera de uso	Equipo adecuado		X		X	Riesgo Tolerable	Tener equipo necesario, y espacio adecuado a la hora de realizar dichas activades que tengan involucrados corrientes electricas, realizar capacitaciones de la manera de como se debe realizar esta actividades.
	Psicosocial: Trabajo repetitivo	Funciones repetivas diarias, que corresponde a visitas empresariales a los clientes, constante conotaco con ellos.	Trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, Estrés laboral.	X		1	1	8			Pausas Activas	X		X	Riesgo Trivial	Pausas activas, con movimiento de muscular para asi evitar los trastornos musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores. Realizar capacitaciones y Actividades extra laborales con el fin de general estrés laboral.
	Psicosocial: Alta responsabilidad	Cargo que requiere un alta responsabilidad ya que de este mismo depende el direccionamiento de la organización	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X		1	1	8			Grupos Focales	X		X	Riesgo Tolerable	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad. Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presion.
Riesgo Natural: Sismo	Riesgo natural que se puede presentar el cualquier momento, ya que la organización, tiene sus instalaciones en un edificio.	Daños físicos y mentales, generacion de trauma laboral.		X	1	1	8		Capacitaciones sobre emergencias.		X		X	Riesgo Tolerable	Crear las brigadas de emergencia, de esta manera realizando capacitaciones y asi mismo simulacros de la misma, para tener presenta ante cualquier eventualidad, de esta manera disminuyendo el riesgo de panico, ya que es este factor es el que genera el mayor indice de accidentalidad.	
GESTION DE LA CALIDAD	Físico: Radiaciones no ionizantes	Generada por la disposición de la pantalla de computador y luminarias etc.	Fatiga visual, cefalea, disminución de la destreza y precisión.	X		2	2	8		Visiometrias	Pausas Activas	X	X		Riesgo Tolerable	Se sugiere conservar una distancia de seguridad desde el borde superior de la pantalla hasta el nivel de los ojos (Entre 45 y 70 cm del computador aproximadamente). Por cada hora de trabajo continuo, cierre los ojos con fuerza y sostenga por 5 segundos. Realice pausas activas para sus ojos, enfocando su mirada en máximo 3 puntos, sosteniéndolo por 5 segundos cada uno. Capacitar al personal en el riesgo.
	Físico: Ruido	Atención de clientes vía telefónica Auricular	Trauma acustico por repeticion	X		2	2	4		Otoscopia al personal	Pausas Activas	X		X	Riesgo Tolerable	Rotar el auricular de oído cada hora con el fin de disminuir el estrés al aparato auditivo
	Carga Física: Carga estática sentado	sedentacion prolongada por el permanente contacto con los empleados de la organización	Fatiga, transtornos osteomusculares por lumbalgia, problemas de hombro, codo, cadera, rodillas	X		2	2	8			Pausas Activas	X		X	Riesgo Tolerable	Pausa de 5 minutos por hora de trabajo efectivo para descanso visual y postural . Implementar un programa de acondicionamiento físico para que respondan a las exigencias del cargo. Implementar un programa de pausas activas y capacitar al personal en higiene postural
	Carga Física: Posturas inadecuadas	Generada por el mal uso de las sillas en cuenta a la altura de la misma. Posicion del teclado y mala higiene postural.	Dolor de espalda, hombros y brazos, Patologias por malas posturas.	X		2	2	8	Capacitaciones Higiene postural.	Correccion de posturas.	Pausas Activas		X	X	Riesgo Importante	Aumentar la periodicidad en los tiempos de descanso. Controlar las posturas de los empleados. Capacitacion del personal sobre la Higiene postural.
	Psicosocial: Organizacional - Estilos de mando, supervisión técnica, definición de funciones, reconocimiento, capacitación, estabilidad laboral, relación de autoridad, niveles de participación, canales de comunicación	Cargo que requiere de un trato continuo con el personal de la organización, teniendo claro las funciones y la supervicion.	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X		2	2	8			Grupos Focales	X		X	Riesgo Importante	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad. Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presion.
Psicosocial: Alta responsabilidad	Cargo que requiere un alta responsabilidad ya que de este mismo depende el direccionamiento de la organización	Fatiga, desconcentración, disminución de la destreza y precisión, cefalea, desordenes por traumas acumulativos	X		2	2	8			Grupos Focales	X		X	Riesgo Tolerable	Capacitaciones de liderazgo, compromiso, comunicación y responsabilidad. Actividades que giren entorno al manejo de estrés y Trabajo bajo presion.	
Riesgo Natural: Sismo	Riesgo natural que se puede presentar el cualquier momento, ya que la organización, tiene sus instalaciones en un edificio.	Daños físicos y mentales, generacion de trauma laboral.		X	2	2	8		Capacitaciones sobre emergencias.		X		X	Riesgo Tolerable	Crear las brigadas de emergencia, de esta manera realizando capacitaciones y asi mismo simulacros de la misma, para tener presenta ante cualquier eventualidad, de esta manera disminuyendo el riesgo de panico, ya que es este factor es el que genera el mayor indice de accidentalidad.	