

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	1 de 52

**PLAN DE ACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA AYA
ASCENSORES FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO
9001:2015.**

ALEXANDRA ALVAREZ ALZATE
 LUISA M. GÓMEZ CASTAÑEDA
 JOHANA J. OCAMPO QUINTERO
 JOHAN NICOLÁS ZABALA REYES

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
 ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD

2021

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	2 de 52

**PLAN DE ACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA AYA
ASCENSORES FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO
9001:2015.**

ALEXANDRA ALVAREZ ALZATE
 LUISA M. GÓMEZ CASTAÑEDA
 JOHANA J. OCAMPO QUINTERO
 JOHAN NICOLÁS ZABALA REYES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
 Gerencia de la Calidad.

Tutor trabajo de grado: José Ferney Pineda Gutierrez
 Ingeniero Informático

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
 ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD

2021

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	3 de 52

RESUMEN

Contar con un Sistema de Gestión de la Calidad brinda a cualquier organización una ventaja competitiva en un mercado cambiante donde las necesidades y expectativas de los clientes se mueven constantemente, de ahí la importancia de poder garantizar un servicio que pueda satisfacer dichos requerimientos. La empresa AyA Ascensores, no es ajena a las exigencias de los clientes y por eso tiene implementado un Sistema de Gestión basado en procesos, los cuales se encuentran caracterizados y focalizados a brindar respuesta a los requisitos de los clientes, pero surge el interrogante de la eficacia de dicho Sistema de Gestión para el logro de los resultados de la organización.

Por lo anterior se realizó el diagnóstico del estado en que se encuentra el Sistema de Gestión de AyA Ascensores frente a los requisitos de una norma de reconocimiento internacional como lo es la norma NTC-ISO 9001:2015 y así se logró determinar los elementos que se deben fortalecer para dar cumplimiento a los requisitos y así planificar un proceso de certificación a mediano plazo.

ABSTRACT

Having a Quality Management System gives any organization a competitive advantage in a changing market where the needs and expectations of customers are constantly moving, hence the importance of being able to guarantee a service that can satisfy these requirements. The AyA Ascensores Company is not alien to customers' demands, which is why it has implemented a Management System based on processes, which are characterized and focused on responding to customer requirements. Still, the question arises of the effectiveness of said Management System to achieve the organization's results.

Therefore, the diagnosis of the state in which the AyA Ascensores Management System is located was carried out against the requirements of an internationally recognized standard such as the NTC-ISO 9001: 2015 standard, and thus, it was possible to determine the elements that are They must be strengthened to comply with the requirements and accordingly plan a certification process in the medium term.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	4 de 52

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. CONTEXTO.....	7
3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD.....	8
3.1. ANTECEDENTES	8
3.2. PROBLEMÁTICA/NECESIDAD OBJETO DE INTERVENCIÓN.....	9
3.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
3.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	11
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	12
5. OBJETIVO.....	14
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
6. MARCO DE REFERENCIA	15
6.1. ISO 9001:2015	15
6.2. CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES	15
6.3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	16
6.4. ENFOQUE A PROCESOS	19
6.5. CICLO PHVA.....	20
6.6. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGO	21
7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES.....	22
7.1. POBLACIÓN OBJETIVO	22
7.2. LOCALIZACIÓN.....	22
7.3. OTROS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO	22
8. METODOLOGÍA.....	23
8.1. RUTA METODOLÓGICA	23
9. RESULTADOS ALCANZADOS	25
9.1. IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y CAMPOS MISIONALES DE LA ORGANIZACIÓN	25
9.2. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA AYÁ ASCENSORES FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015.....	27
9.3. TRANSFERENCIA DEL PLAN DE ACCIÓN A LA ORGANIZACIÓN	43

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	5 de 52

10.	IMPACTO	45
10.1.	IMPACTO EMPRESARIAL- SOCIAL	45
10.2.	IMPACTO ACADÉMICO	45
10.3.	SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN.....	45
10.4.	LECCIONES APRENDIDAS	46
11.	CONCLUSIONES	48
12.	RECOMENDACIONES	49
13.	BIBLIOGRAFÍA.....	50
14.	ANEXOS	52
14.1.	PLAN DE ACCION PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC- ISO 9001:2015	52

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	6 de 52

1. INTRODUCCIÓN

La organización AyA Ascensores de la ciudad de Armenia Quindío, se dedica a la instalación, restauración, mantenimiento y actualización tecnológica de equipos de transporte vertical para carga y personas; en aras de implementar un sistema de Gestión de la Calidad enfocado a procesos, que incorpore el ciclo de mejora continua planificar, hacer, verificar, actuar y un pensamiento basado en riesgos, se decidió realizar en la empresa un diagnóstico para determinar en qué estado se encuentra su Sistema de Gestión según los requisitos definidos en los capítulos 4 al 10 de la norma NTC-ISO 9001:2015 y a partir de la situación actual proponer un plan de acción para que puedan alinear sus procesos y sus interacciones, además de gestionar adecuadamente sus recursos. Todo esto para satisfacer los requisitos de la norma y que la organización cuente con la capacidad de actuar en un entorno dinámico y complejo que le permita un desarrollo productivo, lograr sus objetivos, alcanzar la mejora continua, responder a los cambios abruptos y generar un campo empresarial amplio, competitivo e innovador.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	7 de 52

2. CONTEXTO

El diagnóstico se desarrolla en un entorno social muy afectado por la pandemia COVID-19 la cual incide directamente en el ejercicio diario productivo y organizacional en donde la incertidumbre de los mercados se vuelve un elemento de importancia a la hora de tomar decisiones, la desaceleración económica y la competencia en un mercado agresivo y cambiante con productos de naturaleza similar a los que ofrece AyA ascensores, convirtiendo el entorno organizacional en una variable desconocida y en una oportunidad para la empresa que pretende mejorar su nivel de competitividad, la eficacia de sus procesos y la participación en el mercado, de lo anterior la importancia de este trabajo el cual está orientado desde la gerencia de la calidad en proponer un plan de acción que le permitan a la empresa identificar falencias en sus procesos, tomar decisiones y realizar acciones para mejorar su sistema de gestión.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	8 de 52

3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD

3.1.ANTECEDENTES

Los sistemas de gestión son herramientas que permiten a las organizaciones comprender sus procesos y determinar la manera más eficaz de realizar sus actividades de manera que se pueda conocer sus entradas y salidas, además de los riesgos que pueden afectar la calidad de sus servicios.

Cuando la planeación de la calidad es deficiente o no es organizada difícilmente se cumplirá con la política y los objetivos definidos, de igual manera no se podrá medir la contribución del sistema de gestión y las implicaciones de no cumplir con los requisitos de las partes interesadas.

Las organizaciones en general quieren mejorar su competitividad y productividad, de ahí la importancia de la implementación de un sistema de gestión que involucre a todos los niveles de la organización, que permita aprovechar la fortalezas y las oportunidades, además de intervenir las debilidades y controlar las amenazas, vencer el temor a lo desconocido o a lo que no se tiene experiencia, adoptar una nueva normatividad, cumplir nuevos requisitos, trabajar para el logro de las metas organizacionales; vencer la resistencia al cambio y lograr una actuación consciente de que lo que se hace es para el beneficio de la organización (Diego, 2004).

Los sistemas de gestión de la calidad se han convertido para las empresas actuales en uno de los elementos claves de éxito que permiten lograr la satisfacción de los clientes actuales y la atracción de nuevos, mejorar los procesos de la empresa, diferenciar los servicios prestados frente a la competencia, reducción de costos y cumplimiento de los requisitos pertinentes. La diferencia de un sistema de gestión por proceso frente a una norma internacional radica en que la primera tiene menos requisitos y es menos exigente que la norma internacional que alinea a la organización con su planeación estratégica y la mejora continua, en donde se evidencia un control eficiente de los procesos internos y externos, minimizando los errores y mejorando la toma de decisiones orientado a potenciar las oportunidades y mejora del desempeño de los productos, procesos y servicios, permitiendo afrontar nuevos retos encaminados al logro de las metas, crecimiento de la organización e incremento de la rentabilidad y la productividad.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	9 de 52

3.2. PROBLEMÁTICA/NECESIDAD OBJETO DE INTERVENCIÓN

Se identificó la oportunidad de diagnosticar según los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 los procesos y determinar los elementos ausentes del sistema de gestión de la empresa AyA Ascensores de la ciudad de Armenia Quindío, la cual se dedica a la instalación, restauración, mantenimiento y actualización tecnológica de equipos de transporte vertical para carga y personas, esto con el fin de determinar en qué estado se encuentra la organización frente a estándares internacionales para sistemas de gestión de calidad y definir un plan de mejoramiento que permita aumentar su desempeño global y alcanzar los indicadores propuestos de los procesos y servicios de calidad.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN INNOVACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	10 de 52

3.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La calidad es uno de los elementos primordiales que se debe gestionar a lo largo de la organización para lograr aspectos sobresalientes y mantener alineado el enfoque estratégico de la organización. Para esto, existen referentes técnicos de gestión de calidad como la NTC- ISO 9001:2015 la cual agrupa una serie de estándares que debe cumplir una organización para garantizar la calidad de sus productos o servicios brindados, siguiendo el lineamiento de la mejora continua, además, permite asegurar que los procesos involucrados de una organización se ejecuten de manera correcta, aplicando efectividad y logrando la satisfacción de cada una de las partes interesadas.

AyA Ascensores es una empresa de la ciudad de Armenia Quindío, que se dedica a la instalación, restauración, mantenimiento y actualización tecnológica de equipos de transporte vertical para carga y personas. La organización proporciona una gestión en sus procesos, procedimientos y recursos necesarios para seguir con la orientación de su planteamiento estratégico, de tal manera que pueda controlar y mejorar su rendimiento. AyA Ascensores conoce los requerimientos de la ISO 9001:2015 para su operación e identifican una ventaja estratégica en su gestión, sin embargo, actualmente no tienen la norma implementada.

La empresa AyA Ascensores cuenta con un sistema de gestión basado en un método planificado, sin embargo, desconoce si la implementación de su sistema de gestión de calidad es el adecuado y pertinente; por tal motivo, se logró identificar una oportunidad competitiva a través de la norma internacional ISO 9001:2015, la cual orienta los requisitos que la empresa puede aplicar para efectuar un correcto sistema de gestión basado en su operación y al mismo tiempo determinar en qué estado se encuentra la organización, para definir un plan de mejoramiento que permita aumentar su desempeño, competitividad y establecer los requisitos necesarios, para alcanzar procesos y servicios de calidad.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN INNOVACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	11 de 52

3.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa AyA ascensores tiene documentado su sistema de gestión con un método planificado, basado en procesos y en lineamientos que como organización ellos consideran adecuados, pero estos presentan desviaciones según los estándares reconocidos para un sistema de gestión de calidad definidos por un organismo idóneo y reconocido como lo es ISO.

La alta dirección considera de manera prioritaria la implementación de las acciones necesarias para dar cumplimiento a los requisitos de la norma y se compromete en dar continuidad a las acciones que se generen a partir del diagnóstico de su sistema de gestión.

Se cuenta con una alta dirección totalmente comprometida con todo lo relacionado a la mejora continua de la empresa, asignación de recursos y dispuesta a realizar los cambios necesarios para la implementación del sistema de gestión según los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

El nivel de cumplimiento global que arrojó el diagnóstico realizado en la empresa AyA ascensores es de 43,93% de los requisitos de la norma cumplidos, con el plan de acción propuesto se presentan los elementos que se deben fortalecer para dar cumplimiento total a los requisitos de la norma NTC-ISO9001:2015.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	12 de 52

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Un sistema de gestión de calidad implementado, permite a una organización conocer las necesidades de sus clientes y gestionar sus actividades para brindar una respuesta eficiente y una adecuada prestación de sus servicios, además de lograr el fortalecimiento organizacional y la maduración de sus procesos, para que la empresa llegue a una vida adulta, es necesario la adopción de correctos hábitos de gestión y saludables prácticas productivas, con procesos alineados y motivados con la misión organizacional. (Beltri, 2008).

El trabajo realizado permitió determinar el estado del sistema de gestión por procesos de la empresa AyA Ascensores, frente a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 y a partir de los resultados arrojados la organización determinará su implementación. La empresa podrá optar por el plan de mejoramiento propuesto para aspirar a una certificación que contribuya a mejorar la satisfacción del cliente para que sus productos y servicios cumplan con las condiciones ofrecidas, identificando los riesgos relacionados con su contexto y así evidenciar el buen desempeño del sistema gestión de calidad. Además de poder participar en mercados que presentan como exigencia la certificación en normas internacionales o sistemas de gestión reconocidos.

Los sistemas de gestión de calidad consideran las necesidades y expectativas del cliente, por lo que su empleo tiene un impacto positivo en la satisfacción y fidelización de este, facilitando la gestión organizacional e indicando cuándo la estrategia no está siendo cumplida, lo cual permite determinar las razones por las cuales no se está logrando el objetivo.

La adopción de un Sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica que ayuda a una organización a mejorar su desempeño en general y proporcionar una base sólida para sus iniciativas de desarrollo sostenible y mejoramiento continuo.

Un sistema de gestión de calidad, por sí mismo, no necesariamente conlleva a una mejora de los procesos de trabajo o a la mejora de sus productos y servicios. Es un medio para obtener un enfoque más sistemático con el fin de cumplir los objetivos de su organización; lo cual, a su vez debería permitirle lograr tales mejoras (ICONTEC Internacional, 2017)

La empresa AyA Ascensores con su sistema de gestión pretende aumentar su liderazgo, posicionamiento en el mercado y mejorar sus posibilidades de sostenibilidad en el tiempo, garantizando que el servicio prestado cumpla con las características establecidas generando confianza y satisfacción en sus clientes, lo anterior se puede lograr con la implementación de las recomendaciones

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	13 de 52

presentadas en el plan de acción las cuales permitirán mejorar el sistema de gestión actual que tiene la empresa.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN INNOVACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	14 de 52

5. OBJETIVO

5.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer un plan de acción en la empresa AyA ascensores frente al sistema de gestión actual alineándolo con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los objetivos estratégicos y campos misionales de la organización.

2. Diagnosticar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 en el sistema de gestión actual de la empresa AyA Ascensores.

3. Realizar transferencia del Plan de acción a la Organización.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	15 de 52

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1. ISO 9001:2015

La familia de normas ISO 9000, trata diversos aspectos de la gestión de la calidad y proporcionan herramientas para las empresas que quieren asegurarse de que sus servicios cumplen con los requerimientos del cliente y que la calidad se mejore constantemente.

Esta familia de normas incluye la norma ISO 9000, la norma ISO 9001, ISO 9004 y la norma ISO 19011, recientemente actualizada en su nueva versión 2018. Actualmente la norma ISO 9000 en versión 2015 presenta los principios, términos y definiciones básicas de la calidad, la norma ISO 9001:2015 establece los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, siendo este el único estándar certificable de la familia ISO 9000, de igual manera las demás normas de esta familia pretenden servir como referente o guía para la implementación de un sistema de gestión más robusto (Organización Internacional de Normalización ISO, 2016).

El Ciclo de Deming o ciclo de mejoramiento continuo es incorporado de manera total en la norma ISO 9001:2015, así como el enfoque basado en procesos y como aspecto relevante en esta nueva versión, el pensamiento basado en riesgos. Por lo tanto el propósito es lograr el aumento de la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos. El enfoque basado en riesgos trae consigo la necesidad de establecer controles preventivos para reducir la incertidumbre y los errores, además de poder aprovechar las oportunidades identificadas en el proceso de comprensión de la organización y su contexto, en la medida que se determinen aquellos factores que podrían afectar el cumplimiento de los resultados planificados. (Benzaquen de las Casas, 2018).

6.2. CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

Actualmente el mercado se percibe como un entorno dinámico y competitivo y la Calidad se ha transformado para las empresas en uno de los pilares para alcanzar el éxito. Ante este panorama, las organizaciones han adoptado a la Calidad como una respuesta al contexto en el que se encuentran inmersas, de tal manera que puedan mantener aquellos aspectos necesarios para ser competitivos en el

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	16 de 52

mercado y mejorar la productividad en los procesos logrando maximizar así su rentabilidad (Udaondo Durán, 1992).

6.3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

La gestión de la calidad se ha convertido en una función administrativa fundamental, para garantizar que se identifiquen y se cumplan los requisitos de las partes interesadas mediante la planificación, la implementación, el seguimiento y el mejoramiento del desempeño, la gestión de la calidad consiste en un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas documentadas, necesarias para asegurar que un producto o servicio cumpla su objetivo, encaminado siempre a la satisfacción de los clientes y a la mejora de los resultados de la organización.

La necesidad de entregar productos y servicios que satisfagan las necesidades y/o las expectativas de los clientes, direccionando a la implementación de sistemas de gestión con procesos que permitan ser más competitivos, pero la clave es la capacidad que se tiene para el cumplimiento de normas, códigos y protocolos que den como resultado productos y servicios de calidad. (Fonseca C. et al., 2011).

Cumplir con los sistemas de gestión en su definición implica prepararse para el cambio, cada organización requiere de programas bien documentados que servirán para establecer el qué se debe hacer, el cómo, quién, cuándo, dónde, con qué, por qué, y todos los aspectos relacionados con la planificación estratégica de la empresa, los compromisos con el cliente, la forma en que se van a cumplir los requisitos de las partes interesadas, es conveniente que en toda la empresa se fomente una cultura de calidad y de excelencia, como parte del proyecto de vida de cada persona. (Rodríguez, 2015).

La Implementación de un Sistema de Calidad debe brindar una oportunidad para aumentar la competitividad y evaluar la capacidad de respuesta a las exigencias del mercado, pero la calidad en las organizaciones presenta obstáculos principalmente por el comportamiento y hábitos de las personas que la conforman, de ahí la importancia de aplicar técnicas que permitan el manejo de la resistencia al cambio y la toma de conciencia, ya que la cultura organizacional puede ser una de sus mayores fortalezas cuando esta coincide con sus estrategias o una de sus principales debilidades cuando no coinciden (Vesga, 2013).

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	17 de 52

Los sistemas de gestión son la opción más acertada para que las empresas fortalezcan su misión administrativa, pero en la realidad si las organizaciones no tienen claro la diferencia entre “tener” y “pretender” un sistema de gestión certificado no es diferenciador de la calidad en la oferta de un producto y servicio, de ahí la importancia de que la organización implemente programas que permitan dinamizar de manera efectiva la ventaja de tener un sistema de gestión certificado (Bonilla, 2010).

Como referente normativo de este proyecto se tomó la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Requisitos Sistema de Gestión de Calidad.

La norma presenta 7 principios de gestión de la calidad, para que la dirección los utilice en el mejoramiento del desempeño de la organización.

Principio 1: Enfoque al Cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas, ya que traerá un alto grado de eficiencia, lo cual representa una ventaja para la organización y una fidelización del cliente.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Entre las ventajas para la organización se destaca la implicación y estimulación del personal líder, quien ofrece a la compañía la máxima información, crea la dirección y gestión de las personas para alinear las estrategias, políticas, procesos, recursos con el fin de alcanzar el logro de los objetivos corporativos.

Principio 3: Compromiso de las personas

Una organización no podría crecer si las personas que la conforman no sienten un compromiso con la misma. Es necesario que todas las personas de todos los niveles se comprometan y crean en el sistema de gestión de calidad para poder mejorar la capacidad de la organización. La clave está en mantener un clima laboral positivo, el cual aumente la iniciativa y creatividad de las personas. Las ventajas para la organización son la motivación, compromiso y toma de conciencia del papel de cada uno de los clientes internos (colaboradores) de la organización. Además, existirán

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	18 de 52

corrientes de opinión favorables a la participación activa en las actividades de mejora continua.

Principio 4: Enfoque a procesos

La gestión por proceso se basa en separar las actividades de la organización en procesos y estos a su vez en actividades, con la finalidad de que su gestión sea eficaz y eficiente. En este enfoque es indispensable interrelacionar los procesos. Una adecuada gestión conlleva a la optimización del desempeño y uso eficiente de recursos.

Principio 5: Mejora Continua

La mejora es un objetivo permanente de la norma; es una herramienta de la organización que le permite ser más dinámica y poder responder a las necesidades y cambios de la empresa de manera más rápida. Para mantener vivo el principio de mejora es indispensable el control y seguimiento de los procesos que permite reconocer el estado y las oportunidades de mejora que se presentan.

Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia

Todas las decisiones que se tomen deben estar basadas en el análisis de las evidencias que se presente, las cuales pueden ser indicadores, reportes, informes, resultados, entre otros. Se debe buscar en la medida de lo posible que las evidencias sean objetivas y no subjetivas.

Principio 7: Gestión de las relaciones

Las relaciones con las partes interesadas internas y externas permiten crear beneficios para ambas partes, es necesario una comunicación fluida y crear un ambiente de confianza para la organización. (Sirvent Asensi et al., 2017)

Para la implementación del Sistema de gestión de Calidad dentro de una empresa se debe tener en cuenta que la orientación de esta debe ser clara y contundente, obteniendo así la certeza y garantía de cumplir con aquellos requisitos del servicio que se ofrece, para que esto suceda se deben conocer cuáles son las expectativas de los clientes a lo que se les presta el servicio, permitiendo que se aborden con mayor confianza y rápida solución los pros y contras que se presentan dentro de la empresa.

Tener la capacidad de representar tanto interna como externamente la calidad del servicio que se presta brinda más confianza a los clientes y demás organizaciones interesadas en su trabajo, ya que se podrá demostrar el desempeño y con respecto a esto la evaluación será mucho

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	19 de 52

más fácil, pudiendo así estudiar e identificar cuáles son los aspectos para mejorar dentro y fuera de la empresa. Para la implementación de un plan se deben tener en cuenta unas generalidades como lo son mantener la cultura, flexibilidad de particularidades, valores, prácticas que ya son consolidadas, mantener siempre el mismo lenguaje que se ha manejado respecto a la prestación y control del servicio y muy importante que todo el personal de la organización haga parte y sea involucrado dentro de esta nueva implementación para procurar ampliar conocimiento y así asegurar el desarrollo de todo el sistema de una manera efectiva y eficiente.

Los cambios, la nueva organización y la innovación son las diferentes formas de mejora que la organización debe tener en cuenta para comenzar la implementación de este plan.

6.4. ENFOQUE A PROCESOS

Este enfoque pretende su aplicación de forma general a todo el sistema de gestión de la calidad, tanto para los procesos operativos como de soporte, de seguimiento y medición o estratégicos.

Los resultados y la excelencia dentro de la organización se componen de todo el trabajo, gestión y comprensión que se tenga frente a la implementación de esta norma, este enfoque se basa en tener un control a nivel global sobre la empresa, de manera que todas las dependencias tengan una relación en la que se pueda manejar y mejorar todo el desempeño en común, con el fin de alcanzar todos aquellos resultados ya previstos de acuerdo con el direccionamiento y la política de calidad que se establecieron.

“La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso.
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. (Gómez, 2015).

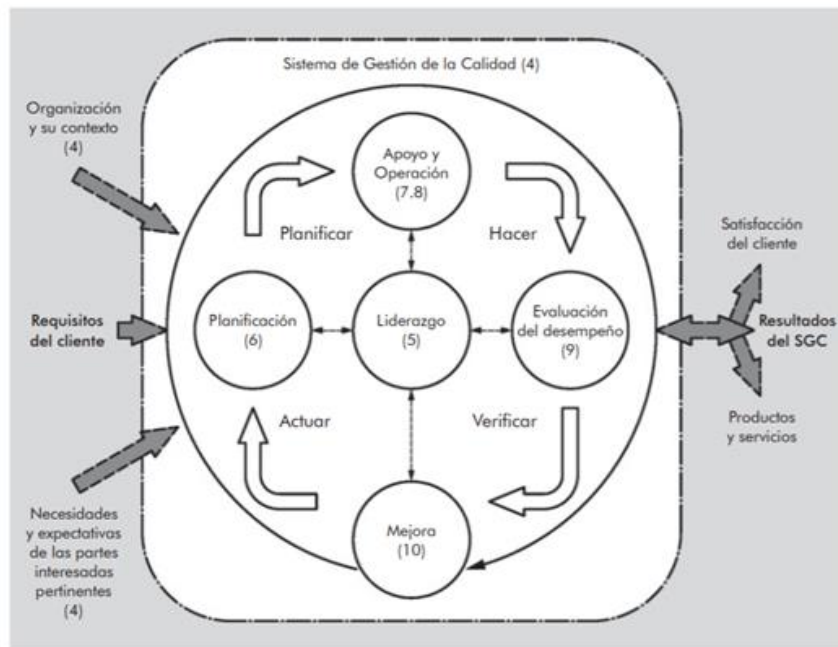
	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	20 de 52

6.5. CICLO PHVA

El ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar), también conocido por sus siglas en inglés PDCA (plan-do-check-act), o como Ciclo Deming (por ser William E. Deming el principal promotor de la aplicación en la industria de esta metodología) Se basa en poner en marcha cada una de las fases que dice en su nombre dentro del plan y de la implementación para lograr unificar, progresar y alcanzar buenos resultados.

La palabra planificar define e identifica el resultado que se propuso dentro del proceso, y así mismo instaurar las actividades, recursos y responsabilidades que se necesiten dentro de la organización para lograrlo. El hacer se basa en realizar estas actividades ya establecidas dentro del tiempo requerido. La Verificación es el proceso que sucede después de la ejecución de las actividades, allí se busca realizar la evaluación de los resultados que se obtuvieron y así saber valorar y verificar los objetivos planificados. Por último, está actuar que conlleva a la toma de acciones de mejora frente a las alteraciones encontradas.

Ilustración 1. Ciclo PHVA



Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

Figura 2 – Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

IMAGEN DE: Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015 (Gómez, 2015).

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	21 de 52

6.6. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGO

Para llevar a cabo la implementación del sistema, se debe tener en cuenta aquellas posibles acciones, que determinen alguna inconformidad y prevenir así su recurrencia. Este proceso establece una base que ayuda al aumento de la eficacia y la eficiencia del sistema que se pretende implementar y así prevenir efectos negativos. La oportunidad de incluir el pensamiento basado en riesgo puede surgir como una situación favorable para lograr un resultado previsto y las acciones que incluyen la consideración de los riesgos asociados. “El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades”. (Gómez, 2015).

AyA ascensores es una empresa que ha trabajado bajo documentación y procesos que están fuera de un sistema de gestión de calidad normalizado, teniendo en cuenta su eje principal de trabajo que es la industria, se esclarece que los riesgos a los que están expuestos pueden abarcar un amplio rango, como lo son identificar no conformidades potenciales, el riesgo del personal en el manejo de las herramientas, riesgos en el abastecimiento por parte de los proveedores, los servicios no conformes y todos aquellos efectos adversos que se pueden distinguir en los procesos que puedan alterar la perspectiva de calidad del producto ante el cliente, que es la base de sostenibilidad de la organización. Estas circunstancias conllevan al mejoramiento e implementación necesaria del pensamiento basado en riesgo de la norma NTC-ISO 9001-2015 para así lograr gestionarlos y evitar que ocurran.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	22 de 52

7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

7.1. POBLACIÓN OBJETIVO

Es el personal general de la organización, alta dirección y líderes de proceso.

7.2. LOCALIZACIÓN

La empresa AyA Ascensores se encuentra ubicada en la Calle 19 Norte # 10-41 de la ciudad de Armenia Quindío Colombia.

7.3. OTROS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO

Proveedores de productos y servicios suministrados externamente.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	23 de 52

8. METODOLOGÍA

8.1. RUTA METODOLÓGICA

Se desarrolló una investigación denominada descriptiva documental, ya que se analizaron los diferentes aspectos que presenta la organización mediante sus procesos y documentos para identificar los problemas y las oportunidades de mejora.

Se tuvo en cuenta una estructura de diagnóstico para conocer y determinar cuál era el estado del sistema de gestión de la compañía AyA Ascensores.

8.1.1. Plan previo

Se realizó estudio de la norma NTC-ISO 9001:2015 y en detalle los capítulos del 4 al 10 que contienen los requisitos que la organización debe cumplir de carácter obligatorio, para establecer un sistema de gestión de la calidad. Igualmente se realizó un reconocimiento empresarial para comprender la estructura del sistema de gestión actual, documentación, objetivos y alcance, de tal manera que se pueda analizar los procedimientos y procesos con los que cuenta la empresa para poder alinearlos con los requisitos necesarios de la norma.

8.1.2. Evaluación y análisis

Se aplicó una herramienta (check-list) dónde están relacionados todos los requisitos obligatorios de la norma NTC-ISO 9001:2015 desde el capítulo 4 al 10. A partir de la revisión de cada uno de los capítulos se conoció que elementos ya están implementados o se han trabajado en la organización para determinar cómo se encuentra su sistema de gestión de calidad con la norma de forma cuantitativa. Este instrumento fue aplicado durante visitas a la empresa y reuniones con la dirección.

8.1.3. Informe de diagnóstico

Se identificaron las desviaciones del sistema de gestión de la empresa AyA Ascensores frente a la norma NTC-ISO 9001:2015 y se reportó en qué estado se encuentra frente a su cumplimiento, posteriormente se documentó un plan de acción respecto a los resultados obtenidos donde se plasmó las oportunidades de mejora que se deben implementar en la organización de acuerdo con los requisitos correspondientes. Este plan se entregó y se socializó a la compañía

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	24 de 52

exponiendo los elementos a fortalecer para dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	25 de 52

9. RESULTADOS ALCANZADOS

9.1. Identificación de objetivos estratégicos y campos misionales de la organización

En esta etapa se realizó una revisión documental en la empresa AyA Ascensores con el propósito de conocer su direccionamiento estratégico, estructura organizacional, procesos, objetivos y estrategias definidas para alcanzar los resultados, logrando evidenciar que la empresa cuenta con un direccionamiento estratégico compuesto por Misión, Visión, Valores, política de calidad, objetivo estratégico de crecimiento organizacional, direccionado al incremento en la participación en el mercado y un mapa de proceso donde se identifican para cada proceso su objetivo, alcance, entradas, actividades y salidas.

9.1.1. Procesos Estratégicos de AyA Ascensores

Hacen parte de este proceso el gerente y los líderes de las áreas comercial, técnica y administrativas, se encargan de establecer las políticas, estrategias y objetivos, determinan las metodologías de medición del desempeño.

El Objetivo del proceso estratégico de AyA Ascensores, establece una visión para la empresa, por medio de planes estratégicos basados en la satisfacción del cliente y la calidad, generando valor y posibilitando el logro de los resultados definidos.

El alcance del proceso estratégico parte del análisis de su entorno, definición del direccionamiento de la organización, diseño de planes, implementación de mecanismo de control y los ajustes requeridos para el logro de los resultados propuestos.

Las actividades del proceso estratégico tienen en cuenta las necesidades de las partes interesadas, organismos legales, informes de gestión, informes estadísticos, económicos, políticos, la normatividad aplicable; Además identifican variables económicas, competitividad, riesgos, cambios, necesidades de conocimiento y con esto establecen metas, estrategias, asignan funciones y responsabilidades, determinan mecanismos de medición y finalmente son quienes verifican la eficacia de las medidas implementadas para ajustar y/o aplicar los tratamientos necesarios.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	26 de 52

9.1.2. Procesos Misionales de AyA Ascensores

Hacen parte de este proceso el área comercial, montajes y mantenimiento, se encargan de entregar los resultados de la prestación del servicio.

El objetivo del proceso de montajes y mantenimiento es prestar servicios de calidad en los tiempos pactados con los clientes.

El alcance del proceso de montajes y mantenimiento comienza con la recepción del contrato y la asignación de los trabajos a realizar y termina con el montaje o mantenimiento finalizado, verificado y entregado a conformidad según las especificaciones del cliente.

Las actividades del proceso de montajes y mantenimiento se interrelacionan con la normatividad aplicable legal vigente, las necesidades y expectativas del cliente, directrices gerenciales, informe de factibilidad técnica, la identificación y valoración de riesgos para luego proceder con la aprobación o rechazo del servicio o proyecto.

El objetivo del proceso comercial es la atracción de nuevos clientes con base en una oferta integral de servicios, garantizando el cumplimiento de los requisitos y fortaleciendo la relación de confianza con los clientes actuales.

El alcance del proceso comercial parte de la identificación de las necesidades de los clientes y termina con la verificación y entrega de los equipos o servicios, garantizando la satisfacción.

Las actividades del proceso comercial se interrelacionan con la identificación de las necesidades de los clientes, normatividad legal, requisitos, quejas, reclamos, estudios técnicos, tendencias para definir los planes comerciales y de mercadeo, además de las directrices para el direccionamiento del proceso.

9.1.3. Procesos de Apoyo de AyA Ascensores

Hacen parte de este proceso las áreas de gestión de calidad, administración, finanzas y compras, se encargan de proveer los recursos a los procesos estratégicos y misionales para el cumplimiento de los objetivos.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	27 de 52

El objetivo de los procesos de apoyo es proveer talento humano competente requerido por cada uno de los procesos, asignación de recursos técnicos, tecnológicos, evaluación, seguimiento y control de los proyectos, seguimiento a indicadores, auditorías de verificación, evaluación de la eficacia de los planes de acción formulados, todo alineado con los objetivos formulados y el cumplimiento de la misión y la visión de la organización.

9.2. Diagnóstico del sistema de gestión de la empresa AyA Ascensores frente a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015

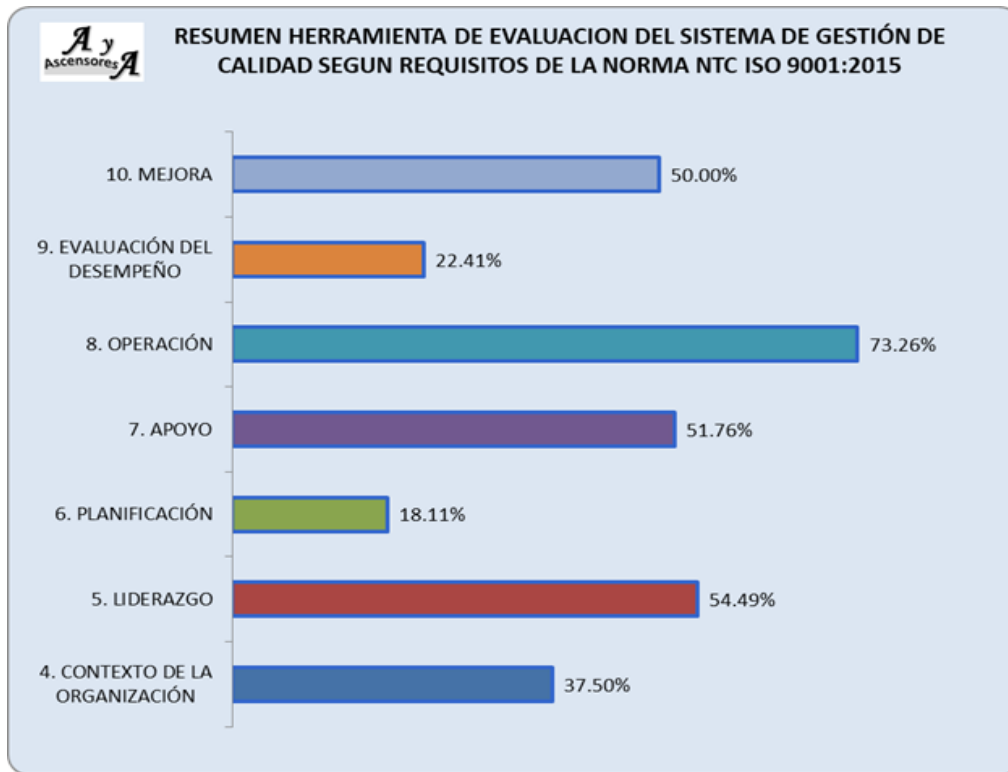
Se realizó inicialmente una revisión documental para luego hacer la evaluación en campo empleando una herramienta (check-list) dónde están relacionados todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 desde el capítulo 4 al 10 los cuales fueron aplicados en los procesos de la empresa AyA Ascensores, con los resultados obtenidos se pudo determinar que su sistema de gestión se encuentra en un 43,93% de implementación, se logró identificar que gran parte del conocimiento de la organización se encuentra de manera tácita por la experiencia de su gerente y de los líderes de los procesos, tienen un avance significativo frente al cumplimiento de los requisitos de la norma y continúan trabajando en el proceso de implementación de los requisitos que les faltan.

En la siguiente tabla se relaciona cómo se encuentra el sistema de gestión de calidad de la empresa AyA Ascensores frente al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Tabla 1. Cumplimiento consolidado por capítulo de la norma NTC-ISO 9001:2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	37.50%
5. LIDERAZGO	54.49%
6. PLANIFICACIÓN	18.11%
7. APOYO	51.76%
8. OPERACIÓN	73.26%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	22.41%
10. MEJORA	50.00%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	43.93%

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	28 de 52



A continuación se presentará el diagnóstico del estado de cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa AyA Ascensores discriminada por capítulos.

9.2.1. CONTEXTO

Aplicada la herramienta (check-list) se determinó que el cumplimiento de los requisitos del capítulo de contexto está en un 37.5% de implementación.

La empresa al tener una matriz DOFA le permite tener en sus cuadrantes todos los puntos tanto internos como externos que inciden directamente en el funcionamiento de la organización y el conocer de una forma clara la incidencia de estos factores les permite tener un panorama más claro del contexto de la empresa.

Se evidenció el seguimiento y revisión de la información en su matriz de partes interesadas que aportan valor e indicios para la toma de decisiones, obteniendo de primera mano los requisitos sugeridos y alineados a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	29 de 52

Cuentan con procesos caracterizados y un presupuesto claro y acorde a las necesidades de operación, destinando cada recurso al desarrollo del ejercicio productivo y de la evolución de todas estas prácticas.

Dentro de los elementos para fortalecer en el contexto de la organización tenemos analizar y consolidar los aspectos de la planeación estratégica que impactan directamente en el sistema de gestión con un análisis pestal para identificar los factores del entorno y un análisis de las cinco fuerzas de Porter con un perfil de capacidades internas para determinar factores claves de éxito.

Establecer de manera clara que esperan las partes interesadas de AyA ascensores y viceversa, identificando para cada proceso las partes interesadas pertinentes e incluirlas en la revisión por la dirección para realizar el respectivo seguimiento de éstas.

Determinar las cuestiones externas e internas y requisitos aplicables al alcance del Sistema de gestión como también estimar los productos o servicios que se incluirán.

Revisar las caracterizaciones de los procesos garantizando sus interacciones; entradas y salidas; tratando estos factores como secuencias de los procesos mismos y su control; chequeando responsabilidades y ajustándose a las necesidades de la organización con una metodología de operación eficaz y controlando cada proceso.

Actualizar mapa de procesos determinando su aplicabilidad y adecuación de presupuesto para cada proceso.

Establecer una metodología de identificación de riesgos conjunto a protocolo de gestión del cambio; con la posterior implementación de informes de mejora al Sistema de gestión.

Es necesario tener información documentada de todas las acciones, además deben estar socializadas y disponibles como material de apoyo en la ejecución de las actividades y en las decisiones tomadas en el día a día laboral.

9.2.2. LIDERAZGO

Aplicada la herramienta (check-list) se determinó que los cumplimientos de los requisitos del capítulo de liderazgo están en un 54.49% de implementación dentro de la empresa.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	30 de 52

La alta dirección de la organización demostró el liderazgo y el compromiso de la empresa con respecto al sistema de gestión de calidad, asumiendo la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas en cuanto a su eficacia, en las caracterizaciones establecidas se logró evidenciar el enfoque de procesos y pensamientos basados en riesgos.

La organización cuenta con un presupuesto ya establecido disponible para manejar todo el tema del sistema de gestión de calidad.

Consideran de mucha importancia comunicar el sistema de gestión de calidad, su eficacia y conformidad con los requisitos de la norma dentro de la organización, las campañas de comunicación internas es el mecanismo utilizado por la empresa para divulgar los temas de gestión de calidad, además cuentan con un informe de desempeño para evaluar el cumplimiento de sus resultados.

La empresa tiene su política definida y disponen de ella en formato digital, desarrollaron campañas de comunicación y divulgación internas para darla a conocer.

Mantener siempre el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente se considera uno de los ítems más importantes, para esto la empresa maneja encuestas de satisfacción, responde a las quejas, comentarios y se manejan protocolos para la atención al cliente.

Dentro de los elementos para fortalecer en el capítulo de liderazgo la organización debe integrar todos los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos, la empresa debe realizar la revisión por la dirección mecanismo por el cual podrán verificar la conveniencia, adecuación y eficacia.

La organización debe asegurarse que se establezcan y se cumpla la política de calidad y los objetivos de la calidad, verificando su compatibilidad con todo el contexto y la dirección estratégica, asignando presupuesto por proceso o área organizacional de acuerdo a las metas que se establezca en ellos.

Para ayudar a la eficacia del sistema de gestión de calidad la empresa debe estar comprometida y debe comprometer a las personas con el sistema y esto se puede desarrollar a través de un plan de capacitaciones para que el personal comprenda su contribución para el logro de resultados.

Para promover la mejora dentro de la organización se debe gestionar riesgos, oportunidades, acciones correctivas y de mejora, además de asignar los recursos necesarios para alcanzar el adecuado desempeño del sistema de gestión.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	31 de 52

En la organización la alta dirección debe mostrar siempre liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se determinen, se comprendan y se cumplan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, se debe actualizar la identificación de los clientes en la matriz de partes interesadas, sus requisitos, que se espera de la parte interesada y los requisitos del sistema de gestión.

La empresa debe determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pudieran afectar la conformidad de los productos y los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, para esto se deben definir los procedimientos de gestión del riesgo que se consideran pertinentes.

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoyar su dirección estratégica y debe proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización, permitiendo que todos los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas para que el sistema de gestión de calidad esté conforme con los requisitos de la norma.

La política debe estar disponible al público y a cada parte interesada pertinente definiendo una metodología para medir su comprensión y aplicación.

9.2.3. PLANIFICACIÓN

Aplicada la herramienta (check-list) se determinó que el cumplimiento de los requisitos del capítulo de planificación está en un 18.11% de implementación.

La organización al planificar su sistema de gestión de la calidad cuenta con una matriz DOFA y una matriz de partes interesadas para el análisis del contexto donde se revisan y evalúan aspectos internos y externos que influyen en la prestación del servicio, a partir de esto se contribuye al direccionamiento estratégico de la empresa pero les falta gestionar los riesgos que se puedan presentar a lo largo de la planificación.

La organización asegura su sistema de gestión para el logro de sus resultados previstos y aumentar sus efectos deseables por medio de informes de

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	32 de 52

desempeño, objetivos e indicadores de gestión pero estos se deberían orientar a un enfoque de riesgos.

La organización planifica la manera de integrar e implementar acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad mediante las caracterizaciones de los procesos e indicadores de gestión, sin embargo, se necesita identificar y elaborar las acciones preventivas requeridas por proceso. Igualmente, la organización evalúa la eficacia de sus acciones a través de la implementación de auditorías internas y el seguimiento de resultados de los indicadores de gestión.,

La organización establece que sus objetivos de la calidad son medibles y permiten dar seguimiento a través de los indicadores de gestión para los procesos, pero no se evidencia de manera clara si están alineados a su direccionamiento estratégico.

La organización establece que sus objetivos tienen en cuenta los requisitos aplicables y que son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente a través de la matriz de partes interesadas y la caracterización de sus procesos, además estos objetivos cuentan con campañas de comunicación para cada uno de sus procesos.

La organización establece que sus objetivos de la calidad se mantienen como información documentada.

Dentro de los elementos para fortalecer en el capítulo de Planificación la organización debe definir una metodología de gestión del riesgo y oportunidades para planificar el sistema de gestión y revisar que los riesgos definidos por procesos se determinan de acuerdo con los objetivo y la matriz DOFA, podrían elaborar una matriz de riesgos y oportunidades para asegurar que el sistema de gestión de la calidad alcancen los resultados previstos.

La empresa necesita prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr mejoras en sus procesos, se propone implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora en base a la matriz de riesgos y oportunidades.

La organización necesita establecer directrices para la actualización de la política y objetivos de calidad, se recomienda definir los objetivos de calidad acorde con los lineamientos de la política, con los lineamientos de los procesos y establecer estrategias de comunicación.

Establecer fichas para los indicadores con su respectiva fórmula, frecuencia de seguimiento, rango de evaluación y realizar informe de los resultados.

La organización necesita planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad en cuanto a qué se va hacer, qué recursos se requerirán, quién será el responsable,

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	33 de 52

cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultado ya que no existe evidencia de esto, deben definir un plan para el logro de los objetivos de calidad que incluya recursos, responsable, fechas de cumplimiento y evaluación de los resultados a través de las metas, logros e indicadores de gestión.

La empresa necesita determinar la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, deben elaborar procedimiento de gestión del cambio considerando el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias, la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

9.2.4. APOYO

Aplicada la herramienta (check-list) se determinó que el cumplimiento de los requisitos del capítulo de apoyo están en un 51.76% de implementación.

La organización cuenta con un presupuesto determinado y asignado a unos fines específicos, pero este presupuesto se debería definir por áreas y procesos.

La empresa cuenta con documentos internos de la planeación estratégica, política, objetivos y caracterizaciones de los procesos, normatividad legal vigente.

Dentro de los elementos para fortalecer en el capítulo de apoyo la empresa debe implementar por proceso un método de evaluación de la capacidad y limitación de los recursos disponibles, estudio de métodos de trabajo, datos históricos del cumplimiento de los objetivos del proceso, evaluar si la infraestructura para la prestación del servicio, stock de equipos, herramientas, repuestos es adecuada.

Deberían implementar gestión del conocimiento, identificando los conocimientos que se requieren de manera adicional para el logro de los resultados y establecer un plan de formación.

Deben actualizar y documentar fichas de descripción de cargos y agregar competencias técnicas, implementar además evaluaciones de desempeño donde se evidencie el nivel de formación de los colaboradores, registrando las competencias por cargo y/o persona, desarrollar un modelo de evaluación de la eficacia de los procesos de selección y desempeño del personal frente a la competencia necesaria.

La organización debe asegurar en el personal la toma de conciencia frente a la política, objetivos de calidad y contribución a la eficacia del sistema de gestión de

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	34 de 52

calidad dando a conocer las implicaciones del incumplimiento de los requisitos y la manera en que se tomarán las acciones correctivas para satisfacer exigencias.

Podrían diseñar matriz de comunicación a partir de los requisitos de la norma, esto con el fin de informar de forma adecuada todas las necesidades y expectativas de la organización, de igual manera se deberían definir estrategias de comunicación que determinen claramente a quien comunicar y cómo comunicar.

Se podría definir procedimiento de control de documentos para el cual es indispensable determina su lugar de almacenamiento y los permisos al personal que va a manipular los mismos, los documentos debe tener un archivo guía que permita conocer el acceso a la información, recuperación de versiones anteriores, también un archivo que contenga un protocolo de almacenamiento y preservación con el fin de garantizar su conservación y legibilidad, es necesario que estos procedimientos incluyan la identificación, ubicación y descripción de los procedimientos.

Incluir en el procedimiento de Control de documentos actividades de validación, revisión y aprobación para evaluar su adecuación y conveniencia.

9.2.5. OPERACIÓN

Aplicada la herramienta (check-list) se determinó que el cumplimiento de los requisitos del capítulo de operación está en un 73.26% de implementación.

La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, esto lo consigue a través de las ofertas de servicio y propuestas comerciales, establece criterios para los procesos y para la aceptación de los productos y servicios, esto se evidencia gracias a la información documentada que se genera de los procesos y por los contratos de prestación de servicios, también determina los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios, esto lo hacen posible mediante la asignación de presupuesto para los proyectos pero es necesario aplicar una revisión y programación de los servicios.

Determinan, mantienen y conservan la información documentada logrando confianza en los procesos previamente planificados y demostrando conformidad de los productos y servicios, esto se evidencia a través de contratos de prestación de servicios, registro de seguimiento de actividades y archivos generales del área comercial. Igualmente, la compañía controla los cambios planificados y toma

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	35 de 52

acciones para mitigar cualquier efecto adverso y además se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados.

Proporciona la información relativa a los productos y servicios a través de un portafolio de servicio y trata las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios concertados por el cliente ya que obtiene retroalimentación mediante la aplicando de una encuesta de satisfacción, las quejas, los reclamos y solicitudes al finalizar los servicios.

Determina los requisitos para los productos y servicios identificando los requisitos legales vigentes y los requisitos del servicio que concretan con el cliente, cumpliendo con las declaraciones de los productos y servicios que ofrece.

Asegura la capacidad de cumplir con los requisitos especificados por el cliente, los requisitos no establecidos pero necesarios y los requisitos especificados por la organización, esto lo hace a través de la presentación de la oferta comercial al cliente de acuerdo a sus necesidades, a todas las actividades que están incluidas en el servicio y a los requisitos de la empresa para la prestación del servicio, los cuales confirma antes de la aceptación del cliente ya que a través del contrato se especifica el alcance del servicio y las actividades a realizar.

Conservan la información documentada sobre los resultados del seguimiento a los servicios y sobre cualquier requisito nuevo, se evidencia en los registros del proceso donde quedan los ajustes de la oferta inicial, asegurando que cualquier cambio en los requisitos para los productos y servicios sea modificada y que las personas implicadas estén enteradas y sean conscientes de los requisitos modificados, esto se evidencia en la orden de trabajo entregada al área de montajes y mantenimiento con los requisitos pactados en el contrato con el cliente.

Establecen, implementan y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios, además determinan las etapas y controles considerando la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables; las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo; las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo; las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios; la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo; la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo; los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios; el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes y la información documentada necesaria para demostrar

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	36 de 52

que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo. Para lo anterior, cuentan con áreas encargadas de diseño según las necesidades y expectativas de los clientes, mantenimiento y montajes para la ejecución de los proyectos donde se realizan actas de reunión (área técnica-comercial) que elaboran la propuesta comercial según las especificaciones de los clientes.

Determinan los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que diseñan y desarrollan por lo que consideran los requisitos funcionales y de desempeño, la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares, normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar, las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios. Lo anterior, se logra con la planificación del diseño y desarrollo de producto donde se realizan actas reunión (área técnica-comercial) quienes elaboran la propuesta comercial según los requisitos de los clientes y otros requisitos aplicables.

Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo determinan los resultados a lograr, se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas, realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto y conservan la información documentada de estas actividades. Esto se evidencia a través del registro de seguimiento a la planificación y ejecución del proyecto, se verifica de manera visual el cumplimiento de los requisitos y se realizan los ajustes necesarios según los hallazgos en la verificación.

Las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas, son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios, incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado y a los criterios de aceptación, especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta. Lo anterior se evidencia en la oferta comercial según las especificaciones del cliente y otros requisitos pertinentes y propuesta de plan de trabajo planificado.

Identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios o posteriormente, además, conservan la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios y las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos. Esto se evidencia por medio del seguimiento a la

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	37 de 52

planificación y ejecución del proyecto, se verifica de manera visual el cumplimiento de los requisitos y se realizan los ajustes necesarios según los hallazgos en la verificación los cuales quedan en los registros de seguimiento al proyecto y de requerirse un cambio en una especificación se realiza una cláusula de reajuste al contrato

La organización asegura los procesos, productos y servicios suministrados externamente que sean conformes a los requisitos ya que se tiene documentos de compra donde se establece las condiciones pactadas con los proveedores (Contratos, órdenes de compra, órdenes de servicio y/o licitación) y determinan los controles de los productos y servicios de proveedores externos que están destinados a incorporarse dentro de la organización, para esto se tiene una lista de proveedores, se aseguran de que estos bienes no afectan de manera adversa a la capacidad de entregar productos y servicios conformes, ya que la empresa realiza verificación del cumplimiento con las especificaciones definidas al recibir los elemento o trabajos contratados, comunican a los proveedores externos los procesos, productos y servicios a proporcionar mediante un documento de aprobación de la compra o de la orden de trabajo y se le notifica al proveedor las especificaciones requeridas.

Implementan la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas como la disponibilidad de la información documentada en las características de los productos a producir, los servicios a prestar y los resultados a alcanzar; y la disponibilidad del uso de los recursos de seguimiento y medición adecuado; esto lo logra a través de la propuesta comercial de servicio, contratos de prestación de servicios, registro de los procesos, presupuesto e informe de desempeño.

Desarrollan actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios; además implementan actividades de liberación, entrega y seguimiento posteriores a la entrega. Esto se evidencia mediante el registro de seguimiento, registro de los procesos y verificación del cumplimiento de la orden de trabajo.

La compañía tiene condiciones controladas en cuanto al uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos; en la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; y en cuanto a la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	38 de 52

AyA Ascensores tiene controles respecto a la designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida por medio de las descripciones de cargo y evaluaciones de desempeño.

La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios a través de documento de entrega al cliente con la información técnica del equipo (Marca y Modelo), fecha de mantenimiento, actividades realizadas y recomendaciones, además que se tiene un histórico de los clientes donde se registran las actividades realizadas.

En cuanto a la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos la organización tiene evidencia de archivos con el historial de los servicios prestados a los clientes

Otras de las actividades que considera la empresa son la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios descritos en el portafolio de servicio con información general, respecto a la retroalimentación del cliente, la compañía aplica encuestas de satisfacción, quejas, reclamos y solicitudes.

La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos y conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios y esto queda en los contratos de prestación de servicios y cláusulas de reajuste y revisión, además todo cambio y ajuste en los contratos son informados al área de montajes y mantenimientos.

Implementan las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, y realiza la liberación de los mismos al cliente cuando se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, o cuando sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, además que sea aplicable para el cliente, esto lo logran verificando el cumplimiento antes de la entrega al cliente y se puede evidenciar a través de los registro de seguimiento al proyecto, registros de los procesos y verificación del cumplimiento de la orden de trabajo.

La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios mediante los registros de seguimiento al proyecto, registros de los procesos y verificación del cumplimiento de la orden de trabajo, todos los registros los archivan en las carpetas de los clientes. Asimismo, tienen un documento de entrega al cliente con la información técnica del equipo (Marca y Modelo), fecha de mantenimiento, actividades realizadas y recomendaciones.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	39 de 52

La organización asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, esto también lo aplican a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios, lo anterior lo dejan evidenciado en los registro de seguimiento al proyecto, registros de los procesos y verificación del cumplimiento de la orden de trabajo, con esto conocen los incumplimientos a los requisitos y los ajustes que se realizan antes de la entrega. Igualmente, aplican encuesta de satisfacción y en los casos que se identifican incumplimientos a los requisitos del cliente se revisa los contratos y de ser necesario se realiza los ajustes.

La empresa trata sus salidas no conformes a través de la corrección en donde los ajustes que se realizan antes de la entrega quedan en los registros de los procesos y verificación del cumplimiento de la orden de trabajo, Igualmente, tratan las salidas no conformes en cuanto a la separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los productos y servicios, también obtienen autorización para su aceptación bajo concesión a través de una carta de aceptación del cliente, respecto a la información documentada lo hace a través de la descripción de la no conformidad, de las acciones tomadas, de las concesiones obtenidas y de la identificación de la autoridad que ha decidido qué hacer con la no conformidad; esto lo evidencian por medio del registro de seguimiento al proyecto y registro de los procesos.

Dentro de los elementos para fortalecer en el capítulo de operación deberían consolidar un documento acerca de las normas legales aplicables, especificaciones de los productos, requisitos generales de servicio y producto de los clientes, documentar los criterios para los procesos, productos y servicios y definir un programa de control de los procesos, podrían definir un procedimiento para el control de registros, control de los cambios y para los procesos contratados externamente, también hacer seguimiento a los resultados para verificar satisfacción de los servicios.

Podrían ajustar el portafolio de productos y servicios con información más detallada para los clientes.

Establecer en un procedimiento de control de los cambios en cuanto a la actividad de comunicar al cliente las consultas, pedidos y contratos, también podrían revisar el enfoque de la encuesta de satisfacción y hacer retroalimentación a los procesos de los resultados de la misma de manera permanente y no solo cuando es por queja o reclamo.

Deben definir acciones en cuanto a manipular o controlar la propiedad del cliente y en establecer el procedimiento para dar respuesta a contingencias, revisión de los

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	40 de 52

requisitos del cliente frente a la oferta comercial, revisión de los requisitos no establecidos pero necesarios y los requisitos de la organización, también realizar la verificación de los servicios prestados postventa para determinar las diferencias entre lo contratado y el servicio suministrado al cliente.

Asegurar el cuidado de la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos a través de la elaboración de un inventario para identificar lo que se tiene como propiedad los clientes y proveedores externos. Así mismo, identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios por medio de la definición por proceso, el responsable y el mecanismo de control (documento referencia) para lo que se tiene como propiedad del clientes y proveedores externos, cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización deba informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido.

Definir un documento donde el cliente acepta las condiciones del servicio estableciendo una metodología de control para los contratos y demás documentos derivados de negociaciones y otra metodología para ajustar en los registros como norma general la notificación de los cambios de manera contractual estableciendo los ajustes en la orden de servicios cuando hay cambios en los requisitos.

Deben establecer un procedimiento de diseño y desarrollo, también para los procesos, productos y servicios suministrados externamente, incluyendo los controles necesarios.

Deben establecer un procedimiento de inscripción y selección de proveedores incluyendo planes de mejora, además, de hacer seguimiento al desempeño y evaluación a los mismos, para tener criterios frente a los proveedores, contratistas, conservando la documentación de las actividades que surjan de las evaluaciones, y así definir controles al proveedor externo frente al cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.

Deben implementar planes de validación de procesos (documentados), plan de capacitaciones, implementar las evaluaciones de desempeño según las descripciones de cargo y competencias técnicas.

9.2.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	41 de 52

Aplicada la herramienta (check-list) se determinó que el cumplimiento de los requisitos del capítulo de evaluación del desempeño está en un 22.41% de implementación.

La empresa AyA ascensores deben asignar los recursos necesarios para fortalecer la evaluación del desempeño, revisar sus informes de resultado frente a la planeación estratégica y los objetivos de cada proceso y determinar las necesidades en cuanto a seguimiento y medición, determinar cuáles son los métodos que se tendrán en cuenta para todo el proceso de medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos y así definir el procedimiento de gestión de indicadores que se llevará a cabo.

Deben definir estrategias en las cuales se determinará cuando se llevara a cabo la revisión, la medición, análisis y evaluación de los resultados obtenidos, con base a esto la organización realizará un seguimiento para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad siempre teniendo la evidencia documentada, definiendo los indicadores de gestión con base en los objetivos de la calidad, la metodología para evaluar el desempeño y la eficacia.

Deben realizar seguimiento de las percepciones de los clientes en cuanto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de las encuestas de satisfacción, quejas y reclamos o solicitudes que se realizaran al finalizar todos los servicios prestados por la empresa, logrando así la realización del seguimiento a las necesidades y expectativas de los clientes, de igual forma deben definir métodos de seguimiento y medición en cuanto a los niveles de satisfacción, actas de reuniones y retroalimentaciones a los procesos.

Deben realizar y evaluar los datos y la información apropiada que surge de todo el seguimiento y la medición previamente realizada, todos aquellos resultados se deben utilizar para evaluar el grado de conformidad de los productos y servicios, la satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, si se ha implementado de manera eficaz lo que ya ha sido planificado y la eficiencia en las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, se debe utilizar el resultado de los informes que se tienen para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

La organización debe tener en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño de los proveedores externos, por medio de documentos donde se establezcan las condiciones pactadas como contratos, órdenes, pliegos de licitación, actualmente la empresa realiza una verificación del cumplimiento de las especificaciones definidas al recibir los elementos o los trabajos contratados, quedando por implementar la evaluación específica de proveedores, indicadores

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	42 de 52

de gestión y realizar una auditoría de estos mismos, para obtener una evaluación y un análisis de estos resultados.

Deben tener en cuenta todas las necesidades de mejora en el sistema de gestión de calidad incluyendo técnicas estadísticas, llevando un informe de desempeño e indicadores de gestión.

La organización debe, planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos, los cambios que afecten a la organización y a sus resultados, documentando todos estos procedimientos por medios de auditorías internas.

Deben definir los criterios de auditorías y los alcances, seleccionar el personal encargado de realizarla, que guarde toda su objetividad e imparcialidad, que se encargue de realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas que sean necesarias, y conservar la información que sea documentada como evidencia de la implantación de un programa de auditoría.

9.2.7. MEJORA

Aplicada la herramienta (check-list) se determinó que el cumplimiento de los requisitos del capítulo de mejora está en un 50% de implementación.

Dentro de los elementos para fortalecer en el capítulo de mejora la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción, la empresa realiza seguimiento a la planificación y ejecución de sus servicios prestados, donde verifica el cumplimiento de los requisitos y realizan los ajustes necesarios según los hallazgos de la verificación los cuales quedan en los registros de dicho seguimiento, aun así deben orientar las mejoras hacia los requisitos que confiere el cliente, medir todos los impactos que generan las mejoras y definir cuáles son las metodologías tratadas en cuanto a estas mejoras.

Deben incluir estrategias dirigidas a la mejora continua de los productos y servicios, así como el análisis de las necesidades y expectativas futuras; corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados y mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	43 de 52

Cuando se presente alguna no conformidad la organización debe reaccionar ante esta y tomar acciones para controlarla y corregirla, haciendo frente a las consecuencias que conlleva este proceso, deben evidenciar el plan de acción implementado para eliminar la no conformidad y estos registros deben quedar en los informes de desempeño, indicadores, registros de seguimientos, encuestas de satisfacción realizadas y los registros de los procesos, la empresa actualmente maneja un registro de seguimiento a los productos y servicios prestados dejando por escrito los incumplimientos a los requisitos y cuáles son los ajustes que se realizan aun así deben mejorar el análisis de causas y documentar todo el procedimiento de gestión de acciones y tratamientos.

Deben evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de que no vuelva a ocurrir, realizar la revisión y el análisis de la no conformidad y la determinación de sus causas, la empresa maneja un registro de procesos y verificación donde queda registrado los incumplimientos y los ajustes que realizan.

La organización debe revisar la eficacia de cualquier acción correctiva y si es necesario la actualización de los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación y cambios al sistema de gestión de calidad, en cuanto a lo establecido.

La organización debe conservar información documentada, como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y los resultados de cualquier acción correctiva, por medio de informes de desempeño, indicadores de gestión, registros de seguimientos, encuestas de satisfacción y registro de procesos.

La organización debe mejorar continuamente asegurando la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad y considerar los resultados del análisis, la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.

9.3. Transferencia del Plan de acción a la Organización

Se realizó la socialización de los resultados del diagnóstico a los miembros de la alta dirección de la empresa AyA Ascensores donde se mostró lo que la organización ya tiene implementado dentro de su sistema de gestión y que cumplen con los requisitos de la norma, de igual forma se orientó en los aspectos

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	44 de 52

que les falta para dar cumplimiento, a partir de estos resultados fue entregado el plan de acción y/o de mejoramiento con los componentes específicos de la norma NTC-ISO 9001:2015, las actividades que deben realizar, metas y/o resultados esperados, los procesos involucrados y los responsables.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	45 de 52

10.IMPACTO

10.1. IMPACTO EMPRESARIAL- SOCIAL

La trascendencia del sistema de gestión es un accionar a todo nivel de la organización, permite analizar los datos que arrojan las salidas de todos los procesos y que a su vez retroalimentan la organizacional, también permite asimilar todo tipo de interacción, estimulación y percepción social y las acciones que comprometen a la empresa de forma directa e indirecta facilitando la revisión y toma de decisiones, además de facilitar la implementación de controles que mejoren las relaciones que se sostienen con clientes, proveedores y demás, ya que la transformación que se produce en toda la organización se refleja en un idioma de consecuencia organizacional hacia las partes interesadas pertinentes.

10.2. IMPACTO ACADÉMICO

A través de la teoría del sistema de gestión de calidad se pudo identificar y comprender todos los requisitos de la norma, saber cuáles eran los aspectos obligatorios y pertinentes, conocer sus diferentes medios o herramientas para la extracción de la información, comprender diferentes entornos operativos internos/externos con la finalidad de fortalecer el conocimiento y aplicarlo a cualquier organización independientemente sea su alcance o su mercado.

La aplicación del trabajo de grado a una empresa como AyA Ascensores permitió comprender más de cerca lo que es una estructura empresarial, los procesos involucrados, las unidades de negocio y la cultura organizacional, lo cual sirvió para complementar la interpretación de un sistema gestión de calidad.

De la misma manera la formación académica nos deja conocimientos y saberes que nos nutre para ser profesionales íntegros en donde podamos apoyar a las organizaciones en fortalecer el SGI, aportando nuevas ideas de innovación y liderazgo que propicie el crecimiento organizacional y siendo competitivas en el entorno.

10.3. SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	46 de 52

La implementación del plan de acción propuesto permitirá que la empresa AyA Ascensores tome el control sobre la gestión de la organización, planificar sus procesos y proponer controles para disminuir los efectos negativos y maximizar las oportunidades, pero para asegurar la sostenibilidad el liderazgo toma un papel fundamental ya que es el proceso que toma las decisiones y por lo tanto es quien debe asegurar que la organización trabaje por un sistema de gestión alineado a la empresa y a los resultados esperados.

10.4. LECCIONES APRENDIDAS

El abordaje completo de un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 se convierte en mundo lleno de diferentes corrientes de saberes, donde se aprende a razonar, leer, establecer, concretar e incluso errar frente a un tema que ya está alineado y se debe acoplar de acuerdo con el eje laboral en el que se trabaja.

Como profesionales y también como estudiantes fue algo indispensable reconocer que la inserción de un sistema de gestión de calidad siempre debe ser guiado por la realidad y no basarse en el mecanismo teórico, el desarrollo y el manejo que se realiza y se tiene sobre estos documentos y las linealidades que se establecen, nunca van a ser manejadas de forma exacta por primera vez, los errores, inconvenientes e incluso confusiones se convierten en incidentes que conllevan a la mejora y reconsideración del manejo de muchos de los requisitos, ítems y de más sesgos manejados dentro de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

La enseñanza y el aprendizaje de la gestión de calidad nos conlleva a identificar específicamente la diferenciación entre lo que se quiere proponer y hacer y el seguimiento documental al pie de la letra, demostrándose así que no todo es el documento ya escrito y que esto ya planteado más el objetivo previsto nos ayuda a diferenciar entre el decir y el hacer.

Cada una de las etapas de la realización y búsqueda de implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la empresa AyA Ascensores se convirtió en un aprendizaje bastante amplio; el entender que un proyecto conlleva y requiere de una gran participación, tiempo, retención y muchas más cualidades por parte de los auditores en este caso nosotros y de la misma organización nos

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	47 de 52

conecta con la ganancia de beneficios y la importancia de saber llevar, manejar, presentar y poner en práctica un proyecto de calidad.

Una de las mayores lecciones es el comprender que el mayor objetivo de un sistema de gestión de calidad siempre va a ser el cliente su satisfacción y cumplimiento de todas sus necesidades, siendo constantemente un trabajo conjunto con el personal, los líderes y la adaptación a las condiciones y al contexto que se maneja en la empresa que se trabaja.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	48 de 52

11. CONCLUSIONES

Con el diagnóstico presentado a la alta dirección de la empresa AyA Ascensores se pudo evidenciar el interés en implementar las actividades propuestas en el plan de acción para su sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 como estrategia para el logro de los resultados propuestos y la satisfacción de las partes interesadas pertinentes.

La empresa AyA Ascensores para lograr eficacia en la implementación del plan de acción propuesto debe desarrollar un proceso de inducción y reentrenamiento para generar conciencia en el personal hacia la comprensión del sistema de gestión, su propósito y su función dentro de la empresa y como su trabajo puede afectar la capacidad para el logro de los resultados de la organización.

El equipo de trabajo demuestra compromiso y responsabilidad frente al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción y reconocen las implicaciones en el caso de incumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2015 para su sistema de gestión.

El liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección es indispensable para lograr que los procesos permanezcan alineados sobre las nuevas implementaciones, encontrando apoyo y respaldo en la ejecución del plan de acción.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZACIÓN VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	49 de 52

12. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa AyA Ascensores implementar las acciones y/o actividades que se presentaron en el apartado de resultados, diagnóstico de su sistema de gestión frente a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 y plan de acción, ya que es la manera de poder alcanzar las metas esperadas para su sistema de gestión, fortaleciendo los elementos necesarios que les permita tener el control de su organización y lograr los resultados planificados.

Se considera importante que AyA Ascensores implemente Gestión del conocimiento en donde se pueda documentar el saber y experiencia organizacional y así poder generar métodos de aprendizaje, mejoramiento, innovación aplicable en la ejecución de los procesos, la solución de problemas y la prestación de servicios y este conocimiento debe ser accesible y compartido con todos sus miembros, esto con el propósito de lograr los objetivos de la organización de manera sinérgica, encaminada a crear ventajas competitivas y contribuir en aspectos importantes en la interacción de sus sistemas. La gestión del conocimiento es un componente que debe tener cualquier empresa que quiera sobresalir en un mercado lleno de cambios e incertidumbres.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	50 de 52

13. BIBLIOGRAFÍA

Beltri, F. (2008). Maduración Y Conciencia Organizacional. *Acción Psicológica*, 5, 41–51. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2904468>

Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281. <https://doi.org/10.12804/revistas.uosario.edu.co/empresa/a.6056>

Bonilla, J. (2010). La calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos en función de la tenencia o no de la certificación ISO 9001:2000. Algunas evidencias/indicadores asociados. *Estudios Gerenciales*, 26(115), 39–64.

Diego, Z. (2004). La Gestión De Calidad En Empresas Colombianas De Servicios De Consulta En Ingeniería. *Revista EIA*, 1, 27–31. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372004000100003

Fonseca C., J. A., Muñoz P., N. A., & Cleves L., J. A. (2011). El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 2(1), 9. <https://doi.org/10.22490/21456453.909>

Gómez, J. A. (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. In *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. http://sirse.info/wp-content/uploads/2015/11/PUB_DOC_Tabla_AEN_11328_1.pdf

ICONTEC Internacional. (2017). *Guía de aplicación de las ISO 9001:2015 ¿Qué hacer?*

Organización Internacional de Normalización ISO. (2016). *ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE GESTIÓN*. <https://www.iso.org/management-system-standards.html>

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	51 de 52

Rodríguez, C. H. (2015). La calidad y la excelencia ¿un problema de cultura y valores en las organizaciones? *Ciencia Administrativa, IIESCA*, 1, 92–101.

Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). Los 7 Principios De Gestión De La Calidad En Iso 9001. *3C Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 13–18.
<https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>

Udaondo Durán, M. (1992). *Gestión de calidad* (Ediciones Díaz de Santos S.A. (ed.)).

Vesga, J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ockham*, 11(2), 89–100. <https://doi.org/10.21500/22563202.612>.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>VISUALIZA MINEDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	52 de 52

14. ANEXOS

14.1. PLAN DE ACCION PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC- ISO 9001:2015