



**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES  
DE DESARROLLO**

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	1 de 47

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL  
PROYECTO SOCIAL DE DESARROLLO**

**PRELIMINARES**

**Diagnóstico sobre la implementación del sistema de gestión de calidad del centro de servicios compartidos de Emssanar Mutual.**

**Stefany Álvarez Hernández  
Laura Vanessa Perdomo Cuellar**

**Universidad Católica de Manizales  
Facultad de Administración  
Especialización en Gerencia de la Calidad  
Manizales  
2021**

 <b>Universidad Católica de Manizales</b> <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	2 de 47

**Diagnóstico sobre la implementación del sistema de gestión de calidad del centro de servicios compartidos de Emssanar Mutual.**

**Stefany Álvarez Hernández  
Laura Vanessa Perdomo Cuellar**

**Director  
Juan Manuel Mejía Villa**

**Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de la Calidad**

**Universidad Católica de Manizales  
Facultad de Administración  
Especialización en Gerencia de la Calidad  
Manizales  
2021**

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	3 de 47

<b>Contenido</b>	
Resumen .....	5
Abstract.....	6
1.INTRODUCCIÓN .....	7
2.CONTEXTO .....	8
3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD .....	11
3.1 Antecedentes.....	11
3.2 Problemática/necesidad objeto de intervención .....	13
Situación Actual .....	13
Formulación del Problema.....	13
Planteamiento del problema .....	13
4. JUSTIFICACION DE LA INTERVENCION .....	13
5. OBJETIVO .....	15
5.1 Objetivo general .....	15
5.2 Objetivos específicos.....	15
6. MARCO DE REFERENCIA.....	16
6.1 Marco Teórico .....	16
Términos y definiciones .....	16
Historia de la Calidad .....	18
6.2 Marco conceptual .....	22
Historia de la ISO 9001 .....	22
Normas ISO 9001 .....	24
Definiciones.....	25
7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES .....	28
7.1 Población objetivo .....	28
7.2 Localización.....	29
8. METODOLOGIA.....	32
8.1 Ruta metodológica.....	32

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	4 de 47

Método.....	32
Estrategias metodológicas Proyecto Social de Desarrollo .....	32
Instrumentos de Recogida de Información.....	33
Procedimiento.....	34
Cronograma .....	36
9. RESULTADOS ALCANZADOS .....	37
10. IMPACTO .....	39
10.1 Impacto social.....	39
10.2 Impacto académico .....	40
10.3 Sostenibilidad de la acción .....	41
10.4 Lecciones aprendidas.....	43
11. CONCLUSIONES.....	44
12. RECOMENDACIONES .....	45
13. BIBLIOGRAFIA .....	46
14. ANEXOS .....	47

<b>LISTA DE FIGURAS</b>	
<b>Figura 1.</b> Población objetivo.....	28
<b>Figura 2</b> Macro localización.....	30
<b>Figura 3</b> Micro localización.....	31
<b>Figura 4</b> Cronograma de Actividades.....	36
<b>Figura 5</b> Nivel de Cumplimiento por cada capítulo de la Norma .....	37
<b>Figura 6</b> Nivel de Cumplimiento por cada requisito de la Norma.....	38

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	5 de 47

## Resumen

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre el entorno con el cual interactúa. (Cubillos Rodríguez, 2009 )

Teniendo en cuenta esta razón, la Organización internacional de Normalización (ISO) por medio de la NTC ISO 9001:2015 plantea la importancia de adoptar dentro de las organizaciones el sistema de gestión de calidad, encargado de brindar los lineamientos para las empresas que están en búsqueda de mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida en cualquier iniciativa sostenible que pretenda desarrollar, trayendo consigo beneficios de impacto positivo para la misma y para sus partes interesadas, viéndose reflejado en una mejor percepción de satisfacción de sus clientes, en la disminución de la probabilidad de materialización de los riesgos y en demostrar la conformidad en la producción y provisión de productos, bienes y/o servicios.

La norma ISO 9001:2015 define los requisitos necesarios que las organizaciones tendrían que cumplir para demostrar la efectividad en la implementación del SGC, por medio de la aplicación de controles exhaustivos, asegurando que todos los procesos que intervienen en la fabricación de un producto o servicio, operen dentro de los estándares previamente establecidos por la Organización internacional de Normalización (ISO).

Teniendo en cuenta lo anterior, se define que el centro de servicios compartidos que actualmente hace parte de la organización MUTUAL EMSSANAR, entidad que a su vez hace parte de una sociedad estratégica de la EPS EMSSANAR SAS, la cual es el principal cliente del centro de servicios compartidos, quien suministra servicios especializados a sus clientes para que operen con los recursos óptimos y de esta manera los usuarios tengan acceso a servicios seguros, oportunos y pertinentes; atributos que la organización pretende alcanzar con la ayuda de la norma y del cumplimiento de los requisitos que la complementan.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	6 de 47

**Palabras clave:** Calidad, implementación, Organización internacional de Normalización (ISO), Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

**Abstract**

Quality is a concept inherent to the very essence of the human being. From the very origins of man, he has understood that doing things well and in the best possible way gives him a competitive advantage over the environment with which he interacts. (Cubillos Rodríguez, 2009 )

Taking into account this reason, the International Organization for Standardization (ISO) through the NTC ISO 9001: 2015 raises the importance of adopting the quality management system within organizations, in charge of providing the guidelines for companies that are in seeking to improve its overall performance and provide a solid base in any sustainable initiative that it intends to develop, bringing with it benefits of positive impact for it and for its stakeholders, being reflected in a better perception of customer satisfaction, in the decrease of the probability of materialization of risks and in demonstrating conformity in the production and provision of products, goods and / or services.

The ISO 9001: 2015 standard defines the necessary requirements that organizations would have to meet to demonstrate the effectiveness in the implementation of the QMS, through the application of exhaustive controls, ensuring that all the processes involved in the manufacture of a product or service , operate within the standards previously established by the International Organization for Standardization (ISO).

Taking into account the above, it is defined that the shared services center that is currently part of the MUTUAL EMSSANAR organization, an entity that in turn is part of a strategic partnership of EPS EMSSANAR SAS, which is the main client of the center of shared services, who provides specialized services to its clients so that they operate with optimal resources and in this way users have access to safe, timely and pertinent services; attributes that the

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	7 de 47

organization aims to achieve with the help of the standard and compliance with the requirements that complement it.

## 1. INTRODUCCIÓN

Recientemente, las diferentes empresas prestadoras de servicios toman conciencia de la importancia que tiene el aseguramiento de la calidad en sus procesos para garantizar un producto o servicio competitivo y que de igual manera satisfaga las necesidades de sus clientes. Dicho aseguramiento de la calidad va enfocado al control de riesgos y mejoramiento continuo.

Ahora, en la industria la certificación de calidad le permite demostrar a una empresa el cumplimiento de los requisitos establecidos, del cual hacen parte las obligaciones legales. A nivel de gestión interna de la organización, la certificación sirve como un medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación de los sistemas de gestión, pone de manifiesto los puntos de mejora, aumenta la motivación y participación de personal, y promueve el uso eficiente de los recursos. (Icontec, 2020)

Teniendo en cuenta esta tendencia, se ha identificado que en las operaciones de Emssanar Mutual la calidad del servicio y de sus procesos surgen solo de controles esporádicos, que no tienen la profundidad suficiente para la retroalimentación necesaria para permitir una mejora continua.

Además, el problema latente de la disminución de la satisfacción del cliente, y la evidencia de la ausencia de un SGC, nos permite abordar una oportunidad identificada mediante el Diagnóstico sobre el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, que aumente la satisfacción del cliente y por consiguiente, mejore la productividad de la organización, garantizando una mayor fidelización de los usuarios al modelo de atención integral y una mejor calidad a nivel interno y externo de la organización.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	8 de 47

## 2. CONTEXTO

El proyecto denominado como “Diagnóstico sobre el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en el centro de servicios compartidos de Mutual Emssanar” se desarrolla teniendo en cuenta los lineamientos definidos por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor; Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados internos y externos. (Icontec, 2020)

ICONTEC es la entidad de normalización, que representa a Colombia ante la ISO (Organización Internacional de Normalización); El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. (Icontec, 2020)

El comité técnico Colombiano ISO TC 176, haciendo uso de sus funciones desarrolló la NTC ISO 9001 esta Norma Internacional especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por una organización y por lo tanto a aumentar la satisfacción del cliente. También se puede esperar que su adecuada implementación aporte otros beneficios a la organización tales como la mejora de la comunicación interna, mejor comprensión y control de los procesos de la organización. (Icontec, 2020)

El actual proyecto tiene su fundamento y enfoque en la NTC-ISO 9001:2015, por ello la contextualización de los antecedentes que dan origen a los lineamientos del sistema de gestión de calidad.

La calidad surge como un sistema de gestión empresarial vinculada a la producción, cuyo objetivo era adecuar los productos, o los servicios, con la finalidad de abaratar costes manteniendo la uniformidad y normalización establecidas por la empresa. Esta idea inicial ha



	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	9 de 47

evolucionado con el desarrollo económico y la dimensión internacional de las actuaciones, siendo necesario en nuestro tiempo no sólo tener en cuenta las especificaciones del producto o servicio, sino también las demandas y las necesidades de los clientes para alcanzar su satisfacción y mejorar la competitividad de las empresas mediante una mayor fidelización de los usuarios o consumidores. (Teruel, 2006)

En el contexto actual de la Unión Europea, en ampliación y aspirando a ser una economía basada en el conocimiento, la dinámica y con una elevada cohesión social, la calidad es un elemento que facilita la libre circulación en nuestro espacio europeo, pues asegura la transparencia (normalización, certificación de estándares comunes) y la competencia técnica (calibración, investigación y evaluación externa) de los productos o servicios. (Teruel, 2006)

"La gestión de la calidad es una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial mediante la puesta en funcionamiento de procesos y de sistemas que favorecen la excelencia, al tiempo que impiden los errores y aseguran que todas las metas de la firma se logren sin despilfarrar esfuerzos". Esta es la definición que aportó la *British Quality Association* (BQA), en 1989, respecto a las técnicas comprendidas en el paradigma *Total Quality Management* (Paz, 2010)

La Gestión de la Calidad incluye el establecimiento de una Política de la Calidad, Objetivos, Planificación, Control, Aseguramiento y Mejora. Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en lo relativo a la calidad, está integrada en la gestión global de la entidad e influye en todas las actividades que tienen lugar en la misma. Se basa en la participación de todos los miembros, los cuales deben poseer los conocimientos necesarios para llevar a cabo la estrategia diseñada para realizar con éxito la gestión. (Gerrero, 2015)

La política y los objetivos de la calidad se establecen con la intención de proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Donde ambos determinan los resultados deseados y ayudan a aplicar los recursos para alcanzarlos. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, los cuales tienen que

 <b>Universidad Católica de Manizales</b> <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	10 de 47

ser coherentes con aquella y el compromiso de mejora continua. Su logro debe poder medirse. Su consecución puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas. (Gerrero, 2015)

De igual manera, se toma como referencia el estudio realizado desde la Universidad Militar de Nueva Granada por el ingeniero industrial, Nelson Eduardo Ruiz (Melo, 2017) , el cual expone dentro de su artículo, los diferentes momentos que se presentan para la elaboración del diagnóstico entre la Gerencia General de la Organización en cuestión y el profesional que realiza el análisis sobre el grado de implementación actual del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros establecidos por la norma ISO-9001:2015.



## INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO

Código

PRS – F – 11

Versión

2

Página

11 de 47

### 3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD

#### 3.1 Antecedentes

La memoria histórica de la Organización EMSSANAR MUTUAL se reconstruye basada en su origen, desarrollo y crecimiento a lo largo de 25 años de trayectoria y participación dentro del sector solidario de la Salud; Reconocida por varios años por la Supersolidaria como la mejor empresa del sur Occidente Colombiano dentro del sector en que se desenvuelve, generando aportes principalmente dentro del contexto social.

Anteriormente llamada como EMSSANAR E.S.S, Empresa solidaria del sector salud se enfoca en el desarrollo y provisión de servicios de salud al régimen subsidiado de Colombia, con recursos y operaciones limitadas para la gestión de los procesos, pero con múltiples oportunidades de crecimiento en el mercado.

En el transcurso del tiempo la entidad solidaria se consolidó de forma económica y operativa, situación que generó necesidades de expansión y crecimiento, tanto de los recursos como de los servicios ofrecidos a la población más vulnerable del Sur Occidente, usuarios de estratos 1 y 2.

Fue así como EMSSANAR E.S.S tomó la decisión de crear diferentes unidades estratégicas de negocio que le permitieran optimizar y dinamizar la provisión de los servicios, conformando unidades que garantizaran la gestión y suministro de medicamentos e insumos, la atención de usuarios según su grado de complejidad y otras empresas con servicios relacionados.

Para el año 2018 la entidad generaba más de (3.000) tres mil trabajos directos y cerca de (2'000.000) dos millones de usuarios, factores que obligaban a la organización a implementar modelos efectivos de operación con acciones estratégicas y otras múltiples metodologías empresariales para alcanzar los resultados propuestos y cumplir con los requisitos de los entes de control y vigilancia.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	12 de 47

Según informes de las entidades de vigilancia, la organización presentaba falencias que le impedirían continuar con su operación en el sector salud, Así que con el ánimo de resurgir y cumplir con los lineamientos legales, tomó la decisión de realizar una reestructuración empresarial en todas sus perspectivas y procesos, cambio que incluso implicaba constituir un nuevo vehículo jurídico, siendo así, la decisión que tomó la organización fue ceder el objeto social para el aseguramiento en salud a la organización EMSSANAR SAS desde el 1 de mayo de 2019, por medio del proceso de reorganización institucional autorizado por la Superintendencia Nacional de Salud, mediante Resolución 5256 de 2017.

Fue así como se dio inicio a un nuevo ciclo en la trayectoria de lo que hoy se conoce como EMSSANAR MUTUAL, empresa de origen comunitario que durante sus 25 años dedicó sus esfuerzos por asegurar la salud de dos millones de personas en el suroccidente colombiano y generar beneficios a sus asociados, sobre todo en el tema de salud en lugares donde la red de prestadores presenta deficiencias para operar.

Desde el 1 de Julio de 2020, la ASOCIACIÓN MUTUAL EMSSANAR empieza a prestar servicios de tipo financiero y administrativo a diferentes empresas, incluyendo las unidades de negocio estratégicas creadas durante el crecimiento de EMSSANAR.

La nueva operación de la Organización proponía un nuevo modelo de negocio, ahora con enfoque hacia los clientes y hacia la oferta de servicios de calidad, que pudieran ser rentables y beneficiosos para el futuro de la entidad; esta nueva visión, ahora se enfoca en producir y proveer servicios administrativos y financieros que no solo cumplan los requisitos legales y las políticas organizacionales, también busca que se cumplan las expectativas y necesidades de los clientes, factor crucial del que se encarga el Sistema de Gestión de Calidad por medio de la implementación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

El SGC le ha permitido a la Organización hacer frente a los múltiples cambios sufridos en los últimos años, actualmente la empresa demuestra un gran esfuerzo por adaptarse al cambio y por implementar de manera efectiva el sistema de gestión.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	13 de 47

### **3.2 Problemática/necesidad objeto de intervención**

#### **Situación Actual**

La entidad constituida como asociación Mutual Emssanar, actualmente opera bajo el modelo de un centro de servicios compartidos integrado por áreas especializadas en la producción y provisión de servicios administrativos y financieros.

Los principales clientes de la Organización hacen parte de una estrategia de negocio con fines comunes entre sí, sin embargo, el nuevo modelo de operación de EMSSANAR, obliga a que se ofrezcan servicios que suplan las expectativas y necesidades del cliente y que adicionalmente se produzcan y provean con enfoque de calidad.

Situación que le ha generado a la organización una gran necesidad por continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad que se describe en la NTC ISO 9001:2015. Sin embargo, actualmente no se conoce el estado real sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma, lo que dificulta la definición y ejecución de acciones encaminadas a cerrar las brechas del incumplimiento, entorpece la gestión por procesos y la obtención de los resultados organizacionales propuestos.

#### **Formulación del Problema**

¿En qué estado se encuentra realmente la implementación del SGC en EMSSANAR MUTUAL?

#### **Planteamiento del problema**

EMSSANAR MUTUAL no conoce el estado actual del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, por lo tanto, presenta dificultades en la implementación del SGC.

### **4. JUSTIFICACION DE LA INTERVENCION**

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	14 de 47

En un mercado globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible. Desde 1963, ICONTEC trabaja para extender la cultura de la calidad en Latinoamérica. Por esta razón, hoy Colombia es el segundo país en el contexto latinoamericano, con mayor número de certificados de la norma ISO 9001. (Global STD Certification)

Cada vez es mayor el número de empresas colombianas que desarrollan acciones para implementar el sistema de gestión de calidad con base en la norma NTC-ISO 9001:2015, en Colombia Seis de cada 10 empresas no cuentan con algún tipo de certificación de calidad, hecho que les resta competitividad tanto en el mercado local como internacional. (El nuevo siglo , 2019)

El cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 le permite a las organizaciones aspirar a la certificación de calidad por parte de cualquier entidad certificadora autorizada; la certificación se convierte en una herramienta valiosa en el intercambio de las transacciones comerciales, convirtiéndose en un elemento generador de confianza en las relaciones cliente-proveedor-partes interesadas y aumenta la percepción de calidad de los productos y/o servicios. (Pascual, 2014)

Teniendo en cuenta el problema descrito al inicio del proyecto, es importante resaltar que la organización MUTUAL EMSSANAR pretende implementar a cabalidad el sistema de gestión de calidad, puesto que dentro del horizonte de la empresa existen estrategias enfocadas a incrementar la satisfacción de los clientes y la gestión por procesos, que permitan mejorar el desempeño global y sostenible de la organización.

El diagnóstico sobre el cumplimiento de los requisitos del SGC permite la identificación, conocimiento y evaluación sobre el nivel de cumplimiento de los parámetros establecidos en la norma, teniendo en cuenta que el incumplimiento de los mismos podría generar una brecha entre lo que Mutual Emssanar tiene y lo que realmente necesita.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	15 de 47

<b>5. OBJETIVO</b>
<p><b>5.1 Objetivo general</b></p> <p>Generar el diagnóstico actual sobre la implementación del sistema de gestión de calidad del centro de servicios compartidos de EMSSANAR MUTUAL, con base en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.</p>
<p><b>5.2 Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaborar la herramienta metodológica para la obtención del diagnóstico del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el SGC del centro de servicios compartidos de EMSSANAR MUTUAL.</li> <li>● Ejecutar la herramienta metodológica para la obtención del diagnóstico sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el centro de servicios compartidos de Emssanar Mutual.</li> <li>● Sugerir estrategias y metodologías que le permitan a la organización considerar dichos componentes dentro su modelo operacional.</li> </ul>

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	16 de 47

## 6. MARCO DE REFERENCIA

### 6.1 Marco Teórico

#### Términos y definiciones

En el presente trabajo se decidió utilizar las definiciones planteadas por la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad, la cual establece la terminología para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistema de gestión:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

**Sistema de gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

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



	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	17 de 47

**Objetivo de la calidad:** algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización y se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

**Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Aseguramiento de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Mejora de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Manual de la calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	18 de 47

**Plan de la calidad:** documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

### **Historia de la Calidad**

La historia de la calidad ha transitado desde la inspección hasta los actuales modelos de excelencia en la gestión. En todo caso, la Calidad siempre se ha revelado como una estrategia competitiva.

Aplicado originalmente a procesos industriales, el concepto de calidad se ha ido trasladando desde las actividades manufactureras, hacia aquellas otras administrativas y de servicios. Al mismo tiempo, ha cambiado sustancialmente su sentido y aplicación.

Actualmente, aquel enfoque basado en la inspección del producto final, ha evolucionado hasta el punto de concebir la aplicación de los principios de la calidad en toda la organización.

### **Primera Definición de Calidad: Conformidad con las Especificaciones**

De este modo surge la **primera definición de Calidad: conformidad con las especificaciones.**

A más alta conformidad (calidad), corresponderá un número menor de desechos y reprocesos, con lo que el coste del proceso productivo (y del producto) se reducirá.

Esto puede significar un mayor margen comercial o un menor precio de venta, con el consiguiente aumento de la competitividad en el mercado.

Se dan entonces los primeros procedimientos de **inspección de calidad**. La función de calidad, bajo esta óptica clásica, se limita a la realización de una serie de observaciones. Estas tienen como objetivo la verificación de la concordancia de los diferentes dispositivos y componentes a su especificación, previamente establecida. Los resultados de las observaciones permiten separar el producto aceptable del no aceptable mediante la inspección final del producto ya terminado.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	19 de 47

### **Departamentos de Inspección**

En Estados Unidos, el liderazgo de Frederick Taylor y su Dirección Científica[3] supuso la separación entre la planificación del trabajo y su ejecución: **la planificación era realizada por distintos especialistas mientras que los capataces y operarios ejecutaban la planificación hecha por aquellos.**

Desde el punto de vista del control de calidad, el taylorismo también segregó la producción de la inspección. Se crearon entonces departamentos de inspección, llamados de “Control de Calidad”, con la finalidad de separar los productos buenos de los defectuosos de forma que éstos no llegaran al cliente.

Si bien el aumento de la productividad fue evidente, se fomenta la idea de que la calidad era materia de los departamentos especializados en la inspección de la calidad.

El concepto subyacente de gestión de la calidad era que cada departamento funcional entregaba su producto al siguiente y, finalmente, el departamento de calidad separaba la producción correcta de la incorrecta.

### **El Control Estadístico del Proceso**

En el desarrollo de los métodos de control de calidad se produjo un salto cualitativo con los estudios de Walter A. Shewhart. Entonces trabajaba en los Laboratorios Bell Telephone donde, a partir de la década de 1920, inició el perfeccionamiento del control de la calidad, introduciendo el muestreo estadístico de los procesos. Este enfoque representa un profundo avance en la historia de la calidad.

Definió el **control de calidad en términos de variación provocada por causas asignables y causas aleatorias**. Introdujo los gráficos de control de proceso como una herramienta para distinguir entre los dos tipos de variaciones.

El control de calidad se desplaza entonces desde la mera inspección final del producto, al control estadístico del proceso. El fin es determinar cuándo un proceso está sometido a

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	20 de 47

variaciones en su comportamiento, tales que su resultado derivará en producto defectuoso; es decir, fuera de los límites de las especificaciones establecidas en el diseño.

Shewhart hizo hincapié en que los procesos de producción deben ser controlados estadísticamente, de forma que sólo existan variaciones de causas ocasionales, o aleatorias, para así mantenerlos bajo control. Sus trabajos fueron expuestos *Economic Control of Quality of Manufactured Products*. Un texto clave en la historia de la calidad.

El control estadístico del proceso supuso un avance significativo. Denominado en su momento “**moderno control de calidad**”.

Posibilita mantener bajo control los procesos, reduciendo el porcentaje de productos que no se ajustan a las especificaciones en las distintas fases de un proceso.

### **Aseguramiento de la Calidad**

Sobre la base de los procedimientos de control de calidad, la compañía Bell Telephone creó el primer departamento de **aseguramiento de la calidad**.

El aseguramiento de la calidad se define como el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas tendentes a proporcionar confianza de que un producto satisfará los requisitos de calidad. Estos primeros pasos en el aseguramiento de la calidad fueron los precursores de los sistemas de aseguramiento y certificación actuales, como las Normas ISO.

### **La Calidad en Japón**

En la historia de la calidad, Japón tiene un lugar especialmente relevante. Durante la II Guerra Mundial, la industria de Estados Unidos llevó a cabo la producción de gran cantidad de material militar.

Muchos de esos productos empleaban una tecnología nueva y sofisticada, por lo que era necesario asegurar su calidad. Los métodos estadísticos de control de calidad fueron entonces intensamente desarrollados. Ello significó un fuerte impulso al moderno control de calidad.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	21 de 47

En Japón, antes de la II Guerra Mundial, la aplicación del control de calidad era escasa. Japón elaboraba productos de baja calidad que eran vendidos a bajo precio. Tras el conflicto bélico, la ocupación militar por parte de Estados Unidos supuso el estímulo del moderno control de calidad. Se atendió al principio al sector de las telecomunicaciones. Estos servicios debían funcionar correctamente por razones logísticas. Posteriormente se extendió a otro tipo de industrias.

### **Juran y Deming**

Dos personajes imprescindibles en la historia de la calidad entran en escena: Joseph Juran y Edwards Deming.

En 1949 la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE – *Union of Japanese Scientists and Engineers*) constituye un grupo de investigación sobre control de calidad. En 1950 Edwards Deming es invitado a impartir una serie de cursos y seminarios. Con ellos promovió el uso del control estadístico de la calidad. Este se había mostrado muy eficaz en la disminución de las causas asignables de variación de los procesos, y en la reducción del personal encargado de efectuar la inspección.

La aplicación del control estadístico de la calidad tuvo amplia difusión en las industrias. Ello en un país con una gran densidad de población y con carencia de materias primas, por lo que se consideró estratégico producir bienes con una calidad que facilitara la exportación.

No obstante, el enfoque del control de calidad se mostró insuficiente ya que involucraba únicamente a ingenieros y personal de planta. Producía rechazo en el personal y no implicaba suficientemente a la gerencia de las industrias.

### **Gestión de la Calidad Total**

Esta perspectiva pone el énfasis en la participación total; en la cooperación de todos los departamentos y empleados.

El control de calidad no ha de limitarse a la inspección y a los departamentos de producción. Ha de extenderse a todas las actividades de la organización. Desde el diseño de productos, hasta

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	22 de 47

su fabricación. A la garantía posventa, los subcontratistas y resto de actividades auxiliares o de soporte, como la contabilidad o la administración del personal.

Un planteamiento en el que se reconoce lo que más tarde se denominará **Gestión de la Calidad Total**.

El avance en calidad de los productos japoneses fue indiscutible. En la década de 1970 su penetración en los mercados occidentales fue más que significativa. Este éxito de los productos japoneses no se debía únicamente al desarrollo de la garantía de calidad, que implica la confianza del cliente en que el producto funcionará a lo largo del tiempo de forma correcta; sino a un factor que no había sido considerado hasta entonces: la **satisfacción del cliente**.

No basta con que el producto no tenga fallos o defectos, es preciso que tenga además calidad de diseño, de forma que funcione tal y como el cliente espera, es decir, tener características de calidad reales desde el punto de vista del cliente.

Esta situación estimuló que el enfoque de la calidad no se centrara únicamente en la reducción de fallos y errores en los productos, sino que se extendiera a la comprensión de las necesidades de los clientes, desarrollando relaciones a largo plazo con ellos, entrenando al personal, diseñando productos y servicios basados en las opiniones de los clientes, comprendiendo que la **calidad de la gestión** es tan importante como la **gestión de la calidad**.

Tomado de (Consultores, s.f.)

## 6.2 Marco conceptual

### Historia de la ISO 9001

El origen de la ISO 9001 está en la apuesta por la calidad de los productos que llegan al consumidor. Para garantizar el cumplimiento de este objetivo, las organizaciones europeas comenzaron a exigir que sus proveedores contasen con productos certificados y, ante la gran variedad de acreditaciones existentes, la British Standard optó por crear, en 1979, la BS 5750,

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	23 de 47

que fue el referente en el que se basó la primera ISO 9001, publicada en 1987. Pero la preocupación por la calidad viene de atrás. De ahí que los antecedentes de dicha normativa se remontan a la Segunda Guerra Mundial, cuando los EEUU apostaron por implementar controles en los procesos y productos militares con el propósito de confirmar que contaban con material confiable. Surge, para ello, la normativa MIL-Q-9858.

La Administración Nacional de la Aeronáutica y del Espacio, NASA, fue el siguiente organismo interesado en acreditar la calidad de todos los productos que utilizaba, por lo que, a principios de los sesenta del pasado siglo, desarrolló requisitos propios para sus proveedores.

También la Organización del Tratado del Atlántico Norte, OTAN, se interesó por este aspecto y, antes de que finalizara la década, adoptó las Especificaciones AQAP, es decir, los procedimientos aliados de garantía de la calidad, siguiendo el modelo normativo estadounidense. En aquel entonces, se entendía calidad como conformidad a los requerimientos establecidos.

El interés creciente de las empresas por contar con proveedores que cumplieren sus programas de garantía de calidad, junto con la necesidad de una normativa de carácter internacional, fue decisivo para sentar las bases de lo que sería la ISO 9001. Así, a finales de los setenta surge la ya mencionada BS 5750, que constituyó el principal referente para la International Organization for Standardization (ISO) que, en la primera versión de esta normativa de gestión de calidad, tomó casi íntegramente la norma ideada por la British Standard.

La versión original fue publicada en 1987 por el Comité Técnico 176 y, desde entonces, se efectuaron **cuatro revisiones (1994, 2000, 2008 y 2015)**, siendo la actual la más importante de las que se han realizado desde 2000, cuando se **unificaron las ISO 9001, 9002 y 9003**, y se optó por un enfoque de procesos. En su redacción, se implicaron expertos de los sectores industrial y comercial, organismos académicos y de investigación, gobiernos y órganos no gubernamentales, que representaban a 81 organismos miembros de ISO en todo el mundo. Participaron **153 expertos de 81 países**; otros 13 países se implicaron como observadores; y hubo 21 miembros de enlace. Además, durante el proceso de actualización, que se prolongó tres años, también

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	24 de 47

trabajaron miles de personas que, a través de los comités nacionales, revisaron y comentaron el proyecto.

Actualmente, ya no se habla de **conformidad**, sino que la calidad tiene que ver con la **mejora continua**. Siguiendo este objetivo, la última revisión de esta norma, que contiene los requisitos del **Sistema de Gestión de la Calidad**, es una respuesta a los grandes cambios en la tecnología, la diversidad de negocios y el comercio mundial que se han producido a lo largo de los 15 años transcurridos desde la publicación de la norma ISO 9001:2000. Tomado de (Curso Iso 9001:2015, s.f.)

### **Normas ISO 9001**

ISO 9001 es una norma muy implantada en organizaciones de todo el mundo. Las organizaciones que se deciden a poner en marcha su Sistema de Gestión de la Calidad pueden hacerlo a través de un consultor o por sí mismos.

Sea como sea es muy importante en el punto de partida comprender y analizar detalladamente cada parte del texto de la norma ISO-9001.

### **Aclaraciones**

A lo largo del texto del estándar aparecen las palabras “debe” y “podría” o “debería”. Es necesario aclarar su significado para el entendimiento del sistema.

El término “debe” implica que es un requisito de obligado cumplimiento, mientras que el término “podría” o “debería” se usa para sugerir una acción.

Por otro lado, también podemos encontrar palabras como “puede” o “apropiado”. La primera indica una posibilidad, no expresa obligación, y la segunda quiere decir que es la organización la que decidirá cómo se aplican los requisitos de la organización, y en algunos casos no podrán aplicarse.

Estas son algunas apreciaciones que se pueden hacer antes de entrar en el contenido de la norma. Y con ellas queda claro que la norma ISO 9001 contiene tanto obligaciones como



	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	25 de 47

recomendaciones para las organizaciones que se comprometan a implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Definiciones**

**ISO9001** utiliza una serie de definiciones ligadas a la gestión de la calidad, que también deben ser comprendidas por la organización que se dispone a implantar el Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Alta dirección**

Se refiere a la persona o personas que gobiernan al más alto nivel una organización. Puede ser un director general, un gerente, un presidente, el consejo de administración, directores ejecutivos, socios directores, altos ejecutivos.

### **Ambiente de trabajo**

Conjunto de condiciones laborales bajo las que se desempeñan las actividades objetivo de la organización. Se incluyen factores físicos, ambientales o de cualquier otro tipo que puedan afectar al producto o servicio final que la empresa ofrece a sus clientes.

Aunque se hable de ambiente de trabajo no implica la necesidad de implantar un Sistema de Gestión Ambiental ISO14001 o un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS18001.

### **Auditoría**

Proceso por el que se obtienen evidencias y se evalúan objetivamente, por un tercero, para indicar el grado en el que se están cumpliendo los criterios de auditoría.

Se puede considerar como un examen orientado a comprobar si las acciones llevadas a cabo para la calidad y sus resultados son acordes a lo esperado o planteado inicialmente.

### **Cliente**

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	26 de 47

Parte interesada que recibe el producto o servicio de una organización. Define a una persona o entidad que adquiere un producto o servicio de otra. También puede hacer referencia a ciudadanos, usuarios, pacientes...o cualquiera que sea receptor de una organización.

**Evidencia objetiva**

Pruebas que ponen de manifiesto la existencia o veracidad de cualquier asunto. Cualquier información puede ser demostrada con hechos mediante exámenes, observación, medición.

**Gerente**

Persona que ejerce la autoridad, toma responsabilidades, lanza decisiones y cumple funciones directivas en nombre de la organización.

Puede ser un propietario, un socio, el director gerente, el director, director general o un gerente.

**Infraestructura**

Conjunto de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el normal desarrollo de una organización. Aquí se incluyen la planta física o edificio, los equipos, las instalaciones y servicios requeridos para el funcionamiento de la organización.

**Mejora continua**

Instrumento para contribuir a la capacidad de lograr los objetivos de la organización. Se podrá implementar cualquier actividad de mejora según la disponibilidad de recursos que tenga la entidad en cada momento.

**Producto**

Un producto es el resultado de un proceso dado en la organización. Pueden ser productos físicos, servicios, programas informáticos.

En la norma ISO 9001:2008 la palabra producto engloba tanto a producto físico como a servicios, mientras que en la futura ISO 9001:2015 aparecerán los términos bienes y servicios.

**Revisión**

Actividad que garantiza la conveniencia, adecuación y eficacia de la cuestión objeto de revisión, para lograr los objetivos establecidos.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	27 de 47

Esta definición en ISO 9001:2008 se utiliza en la revisión por la dirección, revisión del diseño y desarrollo, la revisión de los requisitos de productos y clientes, la revisión de no conformidades y la revisión de los resultados de acciones correctivas y preventivas.

Tomado de (Nueva Iso 9001:2015, 2014)

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	28 de 47

## 7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

### 7.1 Población objetivo

Este proyecto se desarrolla con el apoyo de la población objetivo seleccionada para los fines generales y específicos del mismo, Profesionales de Gestión de Calidad del Área de Planeación y Calidad que hace parte de la estructura organizacional de EMSSANAR MUTUAL de la Ciudad de Cali.



**Figura 1.** Población objetivo.

**Fuente:** Elaboración propia

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	29 de 47

## 7.2 Localización

Teniendo en cuenta el análisis de las diferentes sedes que pertenecen a la organización EMSSANAR MUTUAL, se define como lugar de trabajo la sede Administrativa de EMSSANAR ubicada en la Ciudad de Cali.

Puesto que el lugar ofrece beneficios y facilidades para el desarrollo del proyecto, en este caso se describe la macro localización y la micro localización donde se generó el marco de acción del proyecto.

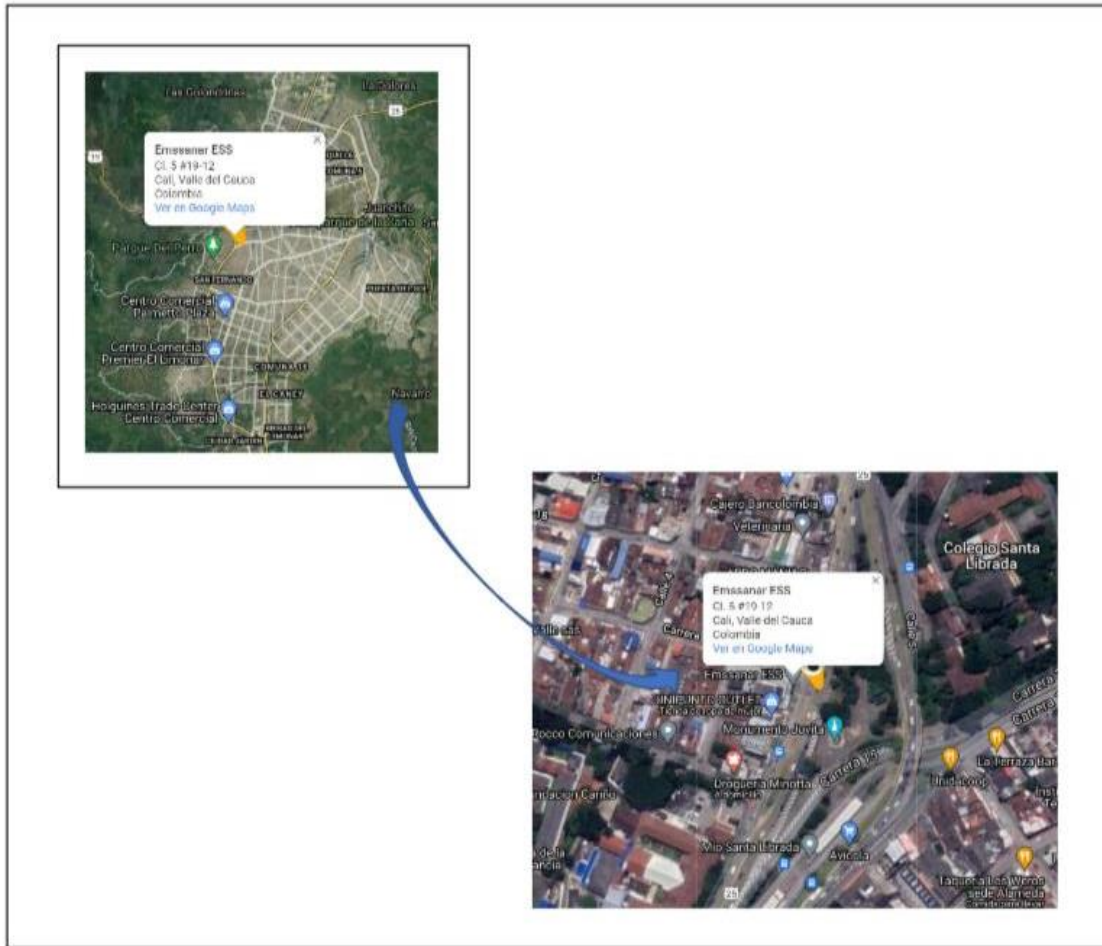
Cali es la Capital del Departamento del Valle del Cauca, Ubicada en el suroeste colombiano y rodeada por la Cordillera Occidental y Central de la Región Andina.

Actualmente cuenta con 22 comunas y 249 barrios; La sede Administrativa de EMSSANAR se encuentra en el **Barrio Libertadores en la Calle 5 con Carrera 19 #12.**

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	30 de 47



**Figura 2** Macro localización.  
Fuente: Mapa tomado de (Mapa de Colombia Org. , s.f.)



**Figura 3** Micro localización.

Fuente: Elaboración propia. Mapa tomado de (Siti Mapa, s.f.)

 <b>Universidad Católica de Manizales</b> <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	32 de 47

## 8. METODOLOGIA

### 8.1 Ruta metodológica

#### Método

El estudio que se desarrolla en el actual proyecto es de tipo descriptivo, el cual sirve para analizar atributos de un fenómeno determinado y conocer sus componentes asociados, en el caso del proyecto en cuestión, el estudio pretende conocer los atributos y componentes relacionados con el SGC dentro de la Organización EMSSANAR MUTUAL.

Teniendo en cuenta el tipo de estudio y el problema identificado, se propone abordar un proyecto social de desarrollo, caracterizado por la generación de propuestas de cambio dentro del contexto en el que se desenvuelve, en este caso dentro de la Organización EMSSANAR MUTUAL, de igual manera el tipo de proyecto es identificado por la definición y aplicación de estrategias y/o acciones que van en búsqueda de oportunidades y beneficios, así como la solución de problemas para los actores involucrados en el desarrollo del proyecto.

#### Estrategias metodológicas Proyecto Social de Desarrollo

Según (Tamayo, 2003) en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Se utiliza como estrategia metodológica el estudio descriptivo y el método deductivo, teniendo en cuenta que la organización mantiene información cualitativa y soportes físicos y digitales que apoyan el análisis y desarrollo del proyecto.



	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	33 de 47

De igual manera, se elabora la herramienta denominada como “Diagnóstico del Cumplimiento de Requisitos SGC EMSSANAR”, basada en la estructura y en los requisitos generales y específicos de la norma ISO 9001:2015, la cual se proyecta con el fin de conocer los valores cuantitativos sobre el nivel de cumplimiento de los capítulos y de los sub requisitos de la misma; la identificación de dichos valores se realiza en conjunto con el equipo de planeación y Calidad de la Organización, quienes aportan información sobre el nivel de cumplimiento de cada ítem al dar respuesta por medio de entrevistas, a cada uno de los elementos de control planteados dentro de la misma herramienta.

Al final de la evaluación de los elementos, la herramienta permite conocer el diagnóstico general y específico sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos descritos en la norma ISO 9001:2015, este resultado permite plantear estrategias y metodologías propuestas hacia la organización EMSSANAR, las cuales se podrán tener en cuenta para la apropiación dentro de la implementación del SGC de la empresa.

### **Instrumentos de Recogida de Información**

A partir de los Objetivos del proyecto, se genera la identificación de las necesidades de información, en donde se determina la relevancia de conocer los datos reales de la situación actual de la organización que permitan el desarrollo del diagnóstico sobre la implementación del sistema de Gestión de Calidad en el centro de servicios compartidos de Emssanar Mutal.

Inicialmente se realiza la revisión del contexto sobre los sistemas integrados de gestión haciendo énfasis en la norma ISO 9001:2015, Seguidamente se revisa la información documentada disponible y más actual de la organización para verificar en qué grado se da el cumplimiento de los requisitos, los documentos revisados no se encuentran publicados por parte de la empresa, por esta razón sólo se dan a conocer al equipo del proyecto con carácter informativo mas no es factible la consolidación de los mismos por temas de seguridad de la información, actualmente la empresa cuenta con su propio sistema para la administración y gestión del SGC el cual permite conservar la documentación de manera segura y con accesos

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	34 de 47

limitados exclusivamente para los colaboradores de la misma, sin embargo la información observada es suficiente para los fines requeridos en la generación del diagnóstico.

### **Procedimiento**

El proyecto está enfocado en la elaboración del diagnóstico sobre el cumplimiento de los requisitos del SGC, que permita la identificación, conocimiento y evaluación sobre las necesidades y oportunidades de mejora para la Organización.

A continuación, se describen las operaciones necesarias para dar cumplimiento al objetivo del proyecto, en las cuales intervienen diferentes recursos para su ejecución como son los humanos, tecnológicos, informativos y financieros que interactúan con las actividades y permiten alcanzar los resultados definidos en el numeral 3.3 del presente documento.

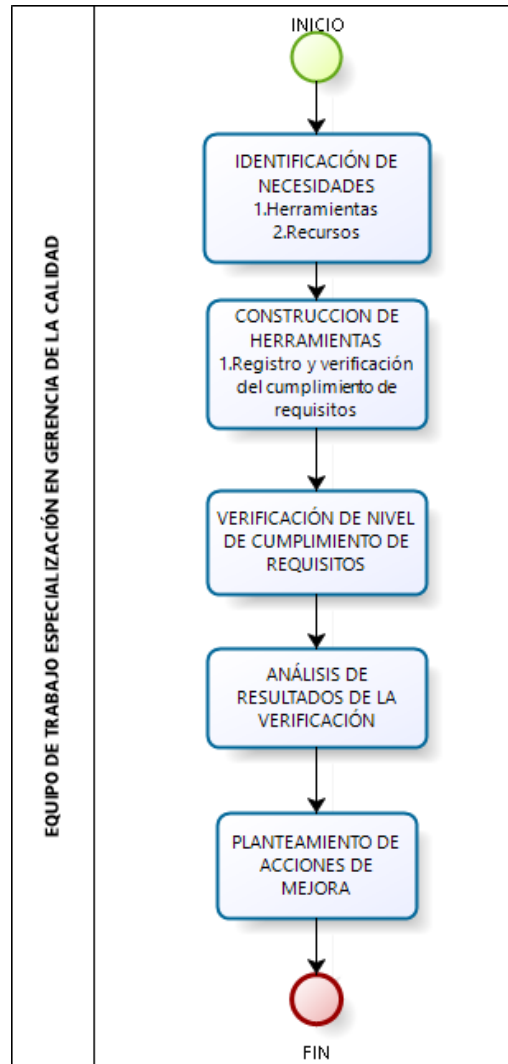
**Etapa 1:** Para la etapa de identificación de necesidades se definen las herramientas y recursos necesarios para abordar el diagnóstico.

**Etapa 2:** Teniendo en cuenta la identificación de necesidades se desarrollan las herramientas necesarias para la recopilación de información y la verificación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. (Herramienta para el diagnóstico del cumplimiento de los requisitos del SGC en EMSSANAR)

**Etapa 3:** En la verificación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma, se emplean la metodología de observación, entrevistas al equipo de planeación y calidad y de verificación de acciones para la recopilación de información, con base en la herramienta de Excel llamada “diagnóstico del cumplimiento de los requisitos del SGC en EMSSANAR”.

**Etapa 4:** Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por medio de la evaluación se definen los capítulos y/o ítems de la norma más críticos a razón del nivel de incumplimiento y se analizan las razones por medio de gráficas de datos.

**Etapa 5:** Según el diagnóstico se plantean y proponen estrategias y metodologías a la organización para mejorar el nivel de cumplimiento de la implementación del SGC.





## INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	36 de 47

### Cronograma

A continuación, se presenta el diagrama de Gantt con la planificación de las actividades que se realizarán durante el desarrollo del proyecto:

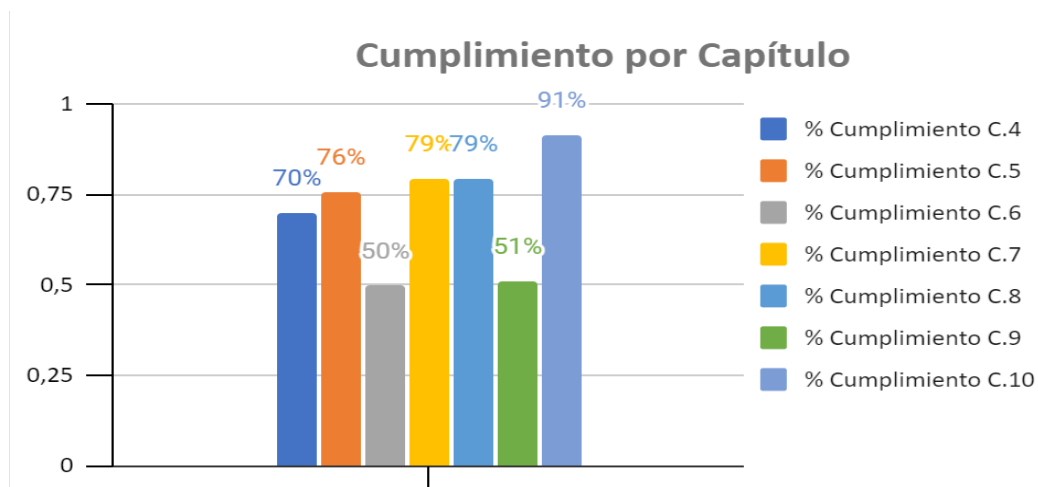
FASES DEL PROYECTO 2021	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
FASES POR SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
IDENTIFICACIÓN DEL ALCANCE																																								
CONSTRUCCIÓN DE HERRAMIENTAS																																								
VERIFICACIÓN DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO																																								
ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN																																								
PLANTEAMIENTO DE ACCIONES																																								
FIN DEL PROYECTO																																								

**Figura 4** Cronograma de Actividades.

Fuente: Elaboración propia.

## 9. RESULTADOS ALCANZADOS

### Diagnóstico sobre la implementación del SGC en EMSSANAR MUTUAL

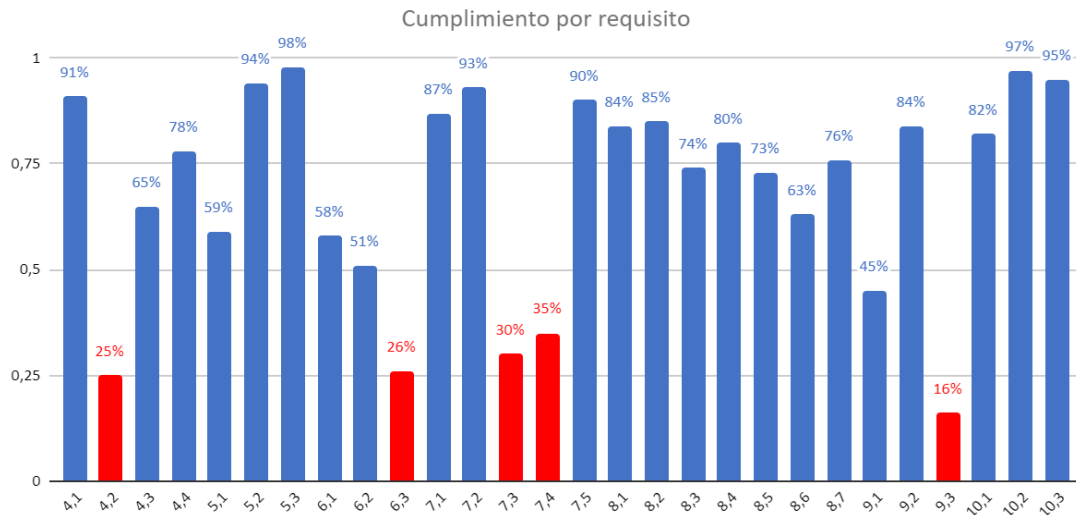


**Figura 5** Nivel de Cumplimiento por cada capítulo de la Norma

Fuente: Elaboración propia, tomada del documento Diagnostico del cumplimiento de los requisitos del SGC de Emsanar.

#### Análisis

La figura 5 representa el resultado obtenido al realizar la evaluación sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 dentro de la Organización, lo que se puede evidenciar es que cada uno de los capítulos tiene como mínimo el 50% de cumplimiento en el implementación de las acciones del SGC, de igual manera se puede observar que el capítulo que mayor cumplimiento presenta actualmente el N°10 de Mejora, posiblemente porque la Organización enfoca gran parte de sus esfuerzos y de su recurso humano para intentar mejorar y definir cualquier metodología posible para mejorar constantemente y así incrementar sus resultados.



**Figura 6** Nivel de Cumplimiento por cada requisito de la Norma.

Fuente: Elaboración propia, tomada del documento Diagnostico del cumplimiento requisitos SGC Emssanar.

### Análisis

En la figura 6 se puede observar que, al realizar la evaluación de manera particular para los sub requisitos, el sistema de gestión de la organización presentan grandes niveles de incumplimiento en algunos ítems, esto podría estar relacionado con la visión y modelo de operación estratégica que actualmente presenta la organización, pues no se cuenta con una estrategia y/o plan de acción para controlar las fases de definición, implementación, mantenimiento y mejorar como tal del sistema, simplemente la empresa tiene un enfoque hacia otras acciones que no precisamente le den gran importancia a la implementación de la norma ISO 9001:2015.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	39 de 47

## 10. IMPACTO

### 10.1 Impacto social

Con el Diagnóstico sobre el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en el centro de servicios compartidos de Emsanar Mutual”, se busca generar una cultura organizacional que posteriormente conlleve al completo diseño e implementación del SGC en Emsanar Mutual. Del cual se esperan beneficios tanto para la organización, como para el cliente, pretendiendo una mejora en la improvisación y realización de las actividades y procesos que se realizan en la organización, mediante la caracterización, documentación y estandarización de los procesos con base en la NTC-ISO 9001 del 2015, también realizando procedimientos óptimos para ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los clientes de Emsanar Mutual, y sugiriendo estrategias y metodologías de mejora que permitan incrementar sus niveles de satisfacción en la organización.

De igual manera, al contar con un orden estructurado de la empresa bajo un sistema de gestión de calidad, se espera un gran impacto en la cultura organizacional, en donde se vea la calidad como un proceso sistemático, un mayor compromiso por parte de todos los miembros que conforman la organización; así como, una reducción en los tiempos de entrega, en las quejas y reclamos, y una mayor fidelización de los clientes y los proveedores. Todo lo anterior en busca de la productividad, la rentabilidad y la competitividad de la organización

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	40 de 47

## 10.2 Impacto académico

En la actualidad, en nuestro entorno de conocimiento se exigen nuevas competencias en la práctica educativa y en el desarrollo profesional y aún más con el desarrollo de las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza. Con la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001 aporta a las organizaciones múltiples beneficios que con el tiempo se traducen en empresas más sólidas y rentables.

Algo muy importante para tener en cuenta al momento de implementar el sistema de gestión de la calidad es que todas las actividades están asociadas a aspectos ambientales y a riesgos laborales.

Por esta razón es muy recomendable que al momento de abordar la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001 se considere la inclusión de los requisitos de las normas ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental e ISO 45001 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (Proavance.pe).

De este modo la organización tomará en cuenta todos los aspectos relacionados con sus actividades, productos y servicios y podrá mejorar su desempeño global de manera eficiente. Pues se pretende, que con la realización de este proyecto de grado “Diagnóstico sobre el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en el centro de servicios compartidos de Emssanar Mutual”, nos permita fomentar la obtención de conocimientos, habilidades y valores en el proceso de aprendizaje de la calidad.



	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	41 de 47

### **10.3 Sostenibilidad de la acción**

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales. Además, son una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

En este proyecto, titulado como “Diagnóstico sobre la implementación del sistema de gestión de calidad del centro de servicios compartidos de Emssanar Mutual” tiene como fin mostrar su viabilidad para llevarse a cabo, puesto que existen las condiciones, conocimientos y tecnología para hacerlo. También tiene factibilidad, pues además de considerar la viabilidad operativa implica también la viabilidad financiera, y la rentabilidad, que es el objetivo de cualquier organización.

En el desarrollo del presente trabajo se han expuesto múltiples factores que apuntan a lo que sería una mejora completa en los procesos si se toma en cuenta este proyecto.

Los beneficios que conlleva la organización al poner en ejecución un proyecto como este, son bastantes; ya que primeramente Emssanar Mutual cuenta en su organización con un equipo de calidad lo cual puede servirle de base y apoyo para una implementación más viable, y que este mismo ya ha venido trabajando en este campo, pero no ha consolidado de manera correcta el SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 y por ende no ha podido ejecutar adecuadamente su estudio.

Además, se recuerda que todas las empresas u organizaciones deben contar con un Sistema de Gestión de Calidad de sus productos o servicios que brinden a la sociedad, para mejorar ante la competitividad en el mercado y satisfacer las necesidades de los clientes, y obtener mejores utilidades.

 <b>Universidad Católica de Manizales</b> <small>VIGILADA MINEDICACION</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	42 de 47

Apreciamos, de esta forma que el Diagnóstico sobre la implementación del SGC del centro de servicios compartidos de Emssanar Mutual, cuenta con los recursos necesarios y es totalmente pertinente. Por las razones analizadas y expuestas anteriormente, se considera que este proyecto es viable, sostenible y sustentable.

 <p>Universidad Católica de Manizales VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	43 de 47

#### 10.4 Lecciones aprendidas

- Estructuración y apropiación de conocimientos relacionados con la formulación de un proyecto de desarrollo.
- Apropiación de conceptos y metodologías sobre el Sistema de Gestión de Calidad.
- Independientemente del tipo de organización, siempre se podrán generar acciones de mejora.
- La buena implantación de un SGC le sirve a cualquier organización para conseguir los resultados deseados.
- La implementación del SGC permite a las organizaciones trazar un horizonte para alcanzar de manera sistémica, las metas propuestas.
- Desde las pequeñas y grandes empresas consiguen la implementación de una mejora continua en todos sus procesos.
- La implementación del SGC promueve el compromiso de los empleados de la organización, ya que, al implementar la mejora continua, se genera un aumento en la productividad, ahorro de tiempo y dinero en la empresa.
- Un SGC prácticamente “obliga” a analizar con detalle todos los procesos de la manera más específica posible.
- Mejora el sistema de trabajo, ya que exige eficiencia y eficacia y junto a ello ser más competitivos.
- Implementar un SGC tiene muchas ventajas, entre ellas, competitivas, organizativas, comerciales y operativas.
- En sus ventajas comerciales cuenta con el certificado ISO, la fidelización de los clientes, una ventaja amplia frente a la competencia y una mejor definición del producto.
- La ISO 9001 es una buena base para implementar otras normas de gestión como la ISO 14001 y la ISO 45001.

 <b>Universidad Católica de Manizales</b> <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	44 de 47

## 11. CONCLUSIONES

- Se generó el diagnóstico actual sobre la implementación del sistema de gestión de calidad del centro de servicios compartidos de EMSSANAR MUTUAL, con base en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.
- Se elaboró la herramienta metodológica para la obtención del diagnóstico del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el SGC del centro de servicios compartidos de EMSSANAR MUTUAL.
- Se ejecutó la herramienta metodológica, obteniendo el diagnóstico sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el centro de servicios compartidos de EMSSANAR MUTUAL.
- De acuerdo con los resultados del diagnóstico realizado, se sugieren estrategias y metodologías que le permitan a la organización considerar dichos componentes dentro de su modelo operacional.
- El diagnóstico sobre la implementación de un SGC promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la mejora continua y la participación de todos los trabajadores.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	45 de 47

## 12. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Organización tener en cuenta dentro de la planeación anual de su modelo operacional, la información sobre los resultados alcanzados del proyecto, las estrategias identificadas y las metodologías propuestas para incrementar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la implementación del SGC.
- Es necesario que la Organización contemple dentro de su perspectiva Interna, la estrategia de implementación del SGC y se generen mayores esfuerzos por incrementar la conciencia y fomento de la cultura del sistema de gestión.
- Se recomienda actualizar la información documentada sobre el SGC que tiene la Organización, con base en la gestión del cambio que sufrió durante los últimos años, de igual manera que dichos ajustes se socialicen y comuniquen de manera oportuna y completa con todas las partes interesadas, principalmente con los colaboradores de la empresa.
- Se recomienda a la dirección de Emssanar Mutual tener en cuenta este Diagnóstico para la posterior implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015, empleando las estrategias propuestas y tomando las acciones necesarias para tal fin.

 <b>Universidad Católica de Manizales</b> <small>VIGILADA Mineducación</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	46 de 47

### 13. BIBLIOGRAFIA

- Consultores, A. (s.f.). Obtenido de [https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/#\\_ftn3](https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/#_ftn3)
- Cubillos Rodríguez, M. C. (2009 ). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99.
- El nuevo siglo . (11 de 10 de 2019). 65,2% de empresas no cuenta con certificación de calidad.
- Gerrero, E. D. (2015). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA EL PROYECTO CRECER DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL AZUAY, SEGÚN LA NORMATIVA ISO 9001:2008*. Ecuador .
- Global STD Certification. (s.f.). *Global STD Certification*. Obtenido de <https://www.globalstd.com/blog/iso-survey-2018>
- Griful y Canela. (2002).
- Icontec. (2020). *Icontec*. Obtenido de [https://www.icontec.org/eval\\_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-de-gestion-de-calidad/](https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-de-gestion-de-calidad/)
- Mapa de Colombia Org.* . (s.f.). Obtenido de <https://mapadecolombia.org/mapa-de-cali-colombia>
- Melo, N. E. (2017). *DIAGNÓSTICO INICIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO*. Bogotá, Colombia.
- Nueva Iso 9001:2015*. (15 de 10 de 2014). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-definiciones-prologo-norma/>
- Pascual, S. (13 de 03 de 2014). *Formazion*. Obtenido de [https://www.formazion.com/noticias\\_formacion/importancia-del-certificado-de-calidad-iso-en-la-empresa-org-2804.html](https://www.formazion.com/noticias_formacion/importancia-del-certificado-de-calidad-iso-en-la-empresa-org-2804.html)

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	47 de 47

Paz, J. C. (2010). *Calidad total y recursos humanos* .

Proavance.pe. (s.f.). Obtenido de <https://www.proavance.pe/la-importancia-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

Siti Mapa. (s.f.). Obtenido de <https://www.sitimapa.com.co/>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: LIMUSA, S.A.

Teruel, M. (2006). *Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad*. Aragón.

<b>14. ANEXOS</b>
<p>Guía para la evaluación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Obtención del Diagnóstico.</p>

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia
Dirección de Extensión y Proyección Social	Dirección Aseguramiento de la Calidad Dirección de Planeación	Rectoría	Diciembre de 2015

**CONTROL DE CAMBIOS**

ITEM	MODIFICACIÓN