

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LOS  
LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180  
(CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL) EN LA EMPRESA INMOBILIARIA Y  
ASESORÍAS INTEGRALES LTDA.**

**DANIELA PATRICIA GANDARA SALAS**

**KELY YOHANA JULIO GONZALEZ**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL**

**2018**

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LOS  
LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180  
(CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL) EN LA EMPRESA INMOBILIARIA Y  
ASESORÍAS INTEGRALES LTDA.**

**DANIELA PATRICIA GANDARA SALAS**

**KELY YOHANA JULIO GONZALEZ**

**Trabajo de grado para optar por el título de Administrador Industrial**

**Asesor:**

**FONTALVO TOMÁS JOSÉ, INGENIERO INDUSTRIAL**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL**

**2018**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Cartagena de Indias, D. T y C.**

**Septiembre de 2018**

Dedico este proyecto a Dios, por la sabiduría y paciencia que me brindo, por darme salud, pero en especial por su bondad y amor, que la sentí todo el tiempo a lo largo de este proceso. Gracias a Él, por no dejarme desfallecer a pesar de las dificultades.

A mi familia, en especial a mi mamá, a mi hermana, a mis abuelos y a mi tía Ana, gracias por su apoyo incondicional, gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento, brindándome su amor, por ser mi motor y la fuerza para seguir adelante, esto es por y para ustedes.

A mi apreciada Universidad de Cartagena y a mis profesores, gracias por sus valiosas enseñanzas y por formar profesionales íntegros, de igual manera agradecer a mi asesor, Ing. Tomas Fontalvo, gracias por su importante aporte y su participación activa en el desarrollo de este proyecto, realizar este proyecto bajo su dirección fue muy valioso.

A mi compañera de proyecto, Kely Julio, gracias por tu paciencia, por tu constancia, por tu motivación y palabras de aliento en los momentos de desesperación, pero sobre todo gracias por tu amistad, que sé, que será para toda la vida, me hace feliz saber que lo logramos juntas.

A todas las personas que forman parte de mi vida, gracias por todo su apoyo y por creer en mí.

**DANIELA GANDARA SALAS**

Dedico este proyecto de grado a Dios porque por su misericordia he sido bendecida inmensamente, gracias a Dios porque nunca descansó y se dedicó a acompañarme en este proceso académico, procurando que nada de mí se perdiera en el camino y demostrándome una vez más que soy su hija muy amada.

A mis padres que con gran esfuerzo hicieron de mí la mujer que hoy soy, gracias por enseñarme a valorar y cuidar todo cuanto se me ha dado y gracias por enseñarme que con esfuerzo y dedicación seré capaz de lograr todo lo que me proponga.

A mi tía y mi abuela, gracias por toda la dedicación y el amor que me entregan, gracias porque se convirtieron en mis segundas madres y porque a la fecha de hoy siguen contribuyendo a mi crecimiento personal.

A mis amigas de toda la vida y mis compañeras de estudio, gracias porque siempre me apoyaron y me animaron cuando pensaba que no podía continuar.

A mi amiga y compañera de tesis Daniela Gandara, porque fue una muestra más de que Dios ha querido colocar ángeles que me acompañen en todos los aspectos de mi vida. Me siento feliz de haber conocido una mujer tan inteligente, esforzada y perseverante como ella.

Es para mí una dicha saber que pude compartir con ella la alegría de culminar nuestros estudios profesionales.

**KELY YOHANA JULIO GONZALEZ**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por bendecirnos y darnos la fortaleza para enfrentar todo las adversidades y por enseñarnos a esperar en su tiempo.

A nuestras familias que fueron y serán una pieza fundamental en nuestras vidas, nos acompañan y apoyan en cada cosa que emprendemos.

A la Universidad de Cartagena, nuestra alma mater, que nos acogió en sus aulas y nos brindó herramientas que contribuyeron a nuestra formación profesional.

A nuestro asesor, Tomás José Fontalvo, por el tiempo que dedicó y el conocimiento que entregó a este proyecto de grado.

A IMAXI LTDA. Y en especial a Ana María Salas A. por abrirnos las puertas de su empresa y brindarnos toda la información que requerimos.

En general a todos quienes nos apoyaron de una u otra manera en este caminar, gracias por su dedicación y especial afecto, Dios los bendiga.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>0. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>11</b>
0.1 Planteamiento del problema de investigación y justificación. ....	11
0.2 Marco de referencia.....	15
0.3 Objetivos.....	34
0.4 Metodología de la investigación.....	36
<b>1. CAPITULO I: DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>42</b>
1.1 Diagnóstico de Requisitos.....	43
Conclusiones finales.....	67
<b>2. CAPITULO II: ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>68</b>
2.1 Diagnostico estratégico. ....	68
2.1.1 Análisis del contexto externo de la organización. ....	69
2.1.2 Análisis del contexto interno de la organización.....	73
2.2 Matriz DOFA.....	76
2.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	86
2.4 Análisis del riesgo de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	94
Conclusión .....	103
<b>3. CAPITULO III: ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.</b> <b>104</b>	
3.1 Planificación de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180.....	104
3.2 Estructura de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180.....	105
3.3. Estructura final del Sistema Integrado de Gestión.....	122
Conclusión .....	133

<b>4. CAPITULO IV: DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. ...</b>	<b>134</b>
4.1 Documentación requerida por el S.I.G.....	135
4.1.1 Manual integrado del S.I.G. ....	136
4.1.2 Mapa de procesos .....	137
4.1.3 Caracterización de Procesos .....	137
4.1.3 Manual de procedimientos.....	140
4.1.4 Registros de calidad.....	142
<b>5. CAPITULO V: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. ....</b>	<b>143</b>
5.1 Propuesta de implementación .....	144
5.1.1 Diagnóstico y planeación.....	144
5.1.2 Gestión del cambio.....	145
5.1.3 Diseño del sistema integrado.....	146
5.1.4 Implementación .....	147
5.1.5 Verificación .....	148
5.1.6 Mejoramiento. ....	149
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>152</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>154</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>155</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>157</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>158</b>



## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se ha titulado “Diseño de un sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180 (Calidad y Responsabilidad Social) en la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., de la ciudad de Cartagena”, cuyo objetivo es elaborar una estructura de gestión que garantice la calidad en sus procesos, asumiendo una conciencia de compromiso en sus decisiones, además de la definición de políticas, estrategias, objetivos, metas y programas, alineados bajo criterios socialmente responsables.

El diseño de los sistemas integrados de gestión en una empresa es imprescindible para el correcto funcionamiento de todas sus actividades, es una forma de aumentar la efectividad de la organización, lo que conllevará mayores beneficios al trabajar de una forma más eficiente, es fundamental la colaboración y activa disposición de todos los integrantes de la empresa, para la correcta ejecución del mismo.

Con la apertura de mercados y la influencia de la globalización se ha provocado una mayor competencia entre las diferentes empresas, lo que ha dado paso a que la empresa busque un mejor aprovechamiento de sus recursos y una mayor calidad en sus servicios, para ser más competitivos y obtener más clientes, se hace necesario adaptarse a ciertas normas de calidad, ya que proporciona ventajas competitivas en el mercado y se obtiene una mejor calidad en los servicios que la

empresa ofrece, además de una comunicación más efectiva entre sus clientes con la estandarización y mejora de sus procesos.

Por todo lo anterior, se requiere plantear una propuesta de modelo de gestión que integra Calidad y Responsabilidad Social, para los procesos que se desarrollan en la Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., de la ciudad de Cartagena, este estudio se efectuara de la siguiente forma: se levantara información del área administrativa y operativa, dando un diagnóstico inicial de la situación de la empresa frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180 (Responsabilidad Social), información que a su vez, permitirá el establecimiento del direccionamiento estratégico.

Seguidamente, en base a los resultados del diagnóstico se procederá a diseñar la estructura del modelo de gestión que permitirá integrar los Sistemas de Gestión en estudio y a partir de esto, se elaborara la documentación necesaria para el Sistema de Gestión Integrado.

Finalmente, el diseño del Sistema de Gestión Integrado constituirá una base importante para obtener métodos eficaces de trabajo que reducirán errores y aumentaran beneficios, crecerá además el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes, se enfocara en la satisfacción del cliente y la mejora continua y además, se promoverá prácticas laborales socialmente aceptables, acorde a la normativa vigente.

## **0. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y**

#### **JUSTIFICACIÓN.**

Inmobiliaria y Asesorías Integrales LTDA “IMAXI LTDA”, es una empresa dedicada al manejo de arriendo, venta y administración de inmuebles; ofreciendo asesoría jurídica, contable, tributaria y todo lo referente a finca raíz, garantizando un servicio óptimo y oportuno. La empresa IMAXI LTDA, cuenta con un alto compromiso de crecimiento y desarrollo empresarial y social, en la ciudad de Cartagena, Bolívar.

Es de gran importancia el sector en el cual la empresa IMAXI LTDA, desarrolla sus actividades, ya que el mercado inmobiliario ha venido creciendo en los últimos años, debido a las necesidades de inversión, vivienda y desarrollo urbano que requieren las regiones, en especial la ciudad de Cartagena, por esta razón la generación de proyectos de vivienda se ha incrementado, lo que representa una oportunidad de crecimiento financiero para la empresa.

Cabe resaltar que Colombia es un país que vive en alquiler y propiedad horizontal con casi el 44% de la población, según la Cámara Colombiana de Construcción (Camacol), la construcción inmobiliaria en Colombia debe expandirse a un ritmo de 4,6 % en 2018 después de la contracción de 2,3% esperada para este año, las expectativas para este sector en 2018 son positivas, la presidente del

gremio inmobiliario, afirmo que la política de vivienda continuará siendo una herramienta importante para dinamizar el sector.

Lo anterior, sitúa a Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., en un mercado altamente competitivo, obligándola a afrontar nuevos retos que permitan posicionarla en el sector a través de la generación de una ventaja competitiva que le agregue valor a su actividad económica y así asegurar su permanencia.

Sin embargo, para IMAXI LTDA asumir una ventaja competitiva, se ve obstaculizada por falencias internas presentadas en la gestión realizada en cada uno de sus procesos y en la organización misma, cabe aclarar que cuenta con un recurso humano consciente del papel que juegan dentro de la organización para la consecución de los objetivos, impulsados a su vez por la alta dirección, a pesar de esto, la inmobiliaria IMAXI LTDA, actualmente presenta dificultades en cuanto a la organización de sus procesos, en algunos de estos no existe claridad sobre las responsabilidades, compromisos, actividades y funciones, dando como resultado que existan problemas al momento de su ejecución, además de esto se dificulta el control, verificación y toma de decisiones basada en los resultados, por lo que requiere un manual que describa detalladamente los procesos que se llevan a cabo, para evitar confusiones en el desarrollo de las actividades.

Sumado a lo anterior, la empresa en mención no cuenta con una gestión socialmente responsable, que garantice el desarrollo del talento humano y social mediante el establecimiento de objetivos basados en la ética y la responsabilidad,

cabe resaltar que iniciar actividades de Responsabilidad Social, genera pautas de competitividad, posibilidades de crecimiento y credibilidad para la empresa.

Aunque, IMAXI LTDA tiene oportunidades y fortalezas que pueden aprovechar, si no tienen una buena gestión en sus procesos para la solución de sus falencias internas y la disminución en el impacto de sus amenazas, puede traer como consecuencia que esta empresa sea poco competitiva en el sector inmobiliario, que no genere satisfacción en los clientes y no obtenga un crecimiento financiero.

Dicho lo anterior, la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales LTDA, se ve en la tarea de buscar soluciones a las complejidades de estas falencias, a tal punto que sus socios se sienten interesados en reorganizar sus objetivos mediante el diseño de un sistema integrado de gestión. Surge entonces el siguiente interrogante que será útil para desarrollar el presente proyecto y aportara alternativas de solución para la empresa: ¿Cómo diseñar un sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180 en la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., de la ciudad de Cartagena?, de aquí se generaron las siguientes subpreguntas; ¿Cuál es la situación actual de la empresa IMAXI LTDA frente a las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180? ¿Cómo determinar la estructura y el direccionamiento estratégico que más le convenga al Sistema Integrado de Gestión? ¿Cómo identificar las partes interesadas dentro del estudio, evaluando los riesgos de sus necesidades y expectativas? ¿Cómo establecer la estructura del SIG que resulte más efectivo para el mejoramiento de

los procesos de la empresa? y ¿Cómo diseñar una propuesta estratégica que permita la correcta implementación del Sistema Integrado de Gestión?

## **0.2 MARCO DE REFERENCIA.**

### **0.2.1 Marco teórico.**

Teniendo en cuenta que la principal razón de análisis de este trabajo estuvo dirigida hacia el diseño de los sistemas integrados de gestión, fue de vital importancia establecer los lineamientos teóricos pertinentes, para lograr la correcta interpretación y análisis del mismo.

#### **Sistema Integrado de Gestión**

Para empezar, se entendió el concepto de sistema como el conjunto de elementos interconectados o que se interrelacionan (Fontalvo, 2007). Para todas las organizaciones resulta vital articular y controlar, de acuerdo con sus capacidades, todos los factores y elementos que intervienen en el funcionamiento de la misma y que además pueden afectarla de manera interna y externa. Con el fin de alcanzar sus objetivos, las organizaciones buscan acogerse a una serie de estándares de calidad que rijan a los recursos (maquinas, materiales, personas e información) que interactúan en la creación del bien o servicio y que permiten alcanzar los objetivos de forma eficiente y eficaz, para ello hacen uso de la gestión de la calidad. Fontalvo (2007) se refiere a esta como la articulación de procesos, procedimientos y tareas utilizados en un Sistema de Gestión de la Calidad. En la medida en que las organizaciones cumplen total y/o parcialmente las exigencias de los estándares de calidad pueden lograr sus objetivos. Crosby (1979) estableció la relación entre la calidad y dichos estándares diciendo “Calidad es conformidad con los requerimientos”. Queda que para lograr la correcta gestión de los elementos que

intervienen en la creación del bien o servicio es necesario que la alta dirección lidere los mismos, dado que, el verdadero liderazgo en el servicio crea una tónica de excelencia que prevalece sobre las complejidades operativas, sobre las presiones externas que genera el mercado o sobre cualquier otra barrera que exista y que pudiese afectar a la calidad del servicio. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993, p.4).

### **Diagnóstico de un sistema integrado de gestión**

Dentro del modelo planteado es de vital importancia que se pueda conocer con claridad la situación actual de la empresa, con el fin de poder desarrollar procesos de mejoramiento, ya que como plantea Harrington J y Harrington J, S (1997), lo que no se conoce no se puede mejorar, (Fontalvo, & Vergara, 2010).

- **Diagnóstico de requisitos**

Con el fin de estandarizar los procesos y procedimientos que se dan al interior de la organización, se busca la implementación de distintas normas, sin embargo, resulta pertinente hacer un análisis previo que permita conocer cuántos, cuáles y en qué medida se cumplen los requisitos de las normas que se pretenden implementar. Como se determinó anteriormente para poder mejorar el sistema actual es necesario que la organización, conozca cualitativamente y cuantitativamente el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180 y a partir de un análisis comparativo se determinara la relación que existe entre los distintos numerales que las componen; de lo anterior, una evaluación le permitirá



determinar el plan de acción a desarrollar para el mejoramiento de los procesos al interior de la organización, lo que facilitará la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. (Fontalvo, 2004).

- **Diagnostico estratégico**

Michel Porter plantea la estrategia como la actividad de nos permite generar ventajas competitivas en un ambiente competitivo (Fontalvo, 2004). El diagnostico estratégico es una fase del proceso de análisis previo al diseño del sistema integrado de gestión, que se enfoca particularmente en analizar la situación actual de la empresa teniendo en cuenta tanto el entorno externo como el interno en el que se desenvuelve la misma. Una herramienta estratégica de diagnóstico que nos permite precisar la situación en que se encuentra la organización es la matriz DOFA, esta será usada para llevar a cabo el diagnostico estratégico.

### **Estudio de contexto para la planeación estratégica del Sistema Integrado de Gestión**

El diseño e implementación de un sistema integrado de gestión se realiza con el fin de garantizar la estandarización de los procesos y con ello obtener una mejora significativa en los resultados obtenidos de cada uno de ellos. Sin embargo, este interés en obtener mejores resultados es motivado por el afán de ganar terreno dentro del mercado en el que se desenvuelven la empresa y sus competidores. En la búsqueda de un factor diferencial las organizaciones tienen como opción plantearse estrategias para lograr sus objetivos, debido a que, sin planes, los

administradores no pueden saber cómo organizar a la gente y los recursos; puede que no tengan ni siquiera la idea clara de qué es lo que necesitan organizar (Barthelme, 2009).

En este caso para facilitar el logro de los objetivos y metas propuestas se llevará a cabo un plan estratégico. Los planes estratégicos son diseñados por los altos ejecutivos y los administradores de mandos medios para lograr las metas generales de la organización (Barthelme, 2009), para la correcta formulación de la estrategia partimos de la misión, la visión y del resultado del análisis DOFA que fue realizado en la fase de diagnóstico. Conociendo las debilidades y fortalezas de la empresa y detectando las oportunidades y amenazas que enfrenta, nos encontramos en capacidad de elaborar políticas organizacionales basadas en la misión y visión de la misma, para así diseñar objetivos y estrategias que respondan al diseño del Sistema Integrado de Gestión. Con el fin de determinar claramente las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas fueron aplicados el análisis de contexto POAM, para definir el contexto externo en el que opera la empresa y el perfil de capacidad interna de la empresa (PCI) para el análisis del contexto interno, herramienta para la auditoría organizacional definida por (Serna, 2010).

### **Las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.**

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, implica identificar a las partes interesadas y a su vez valorar los riesgos de sus necesidades y expectativas. La norma ISO

9000:2015, define parte interesada como “persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.”, lo que quiere decir que las partes interesadas son actores internos y externos, que influyen y se dejan influir por las decisiones y acciones de la organización. Debido a esto la norma ISO 9001:2015 nos recomienda determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

Para identificar las partes interesadas y determinar sus requisitos, es decir, necesidades y expectativas y cómo afecta el sistema integrado de gestión, haremos uso de la herramienta Stakeholders Map o Mapa Stakeholders, con el fin de analizar cómo influyen en la empresa y cómo se relacionan entre sí. Es importante aclarar que tanto las partes interesadas como sus requisitos cambian con el paso del tiempo, lo que exige un compromiso por parte de la empresa en realizar seguimiento y revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

### **Estructura de un Sistema Integrado de Gestión**

El principal objetivo de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión que cumpla con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180, es solucionar los problemas internos que repercuten en los resultados esperados por la organización, en cuanto a la correcta interacción de las partes interesadas y las

consecuencias e impactos de sus acciones y decisiones, la reducción de tiempos, la estandarización de procesos y procedimientos y la disminución de costos, en conclusión la mejora en la prestación del servicio. Ahora bien, al integrar distintas normas resulta fundamental encontrar los puntos de inflexión que faciliten el diseño e implementación de las mismas, como por ejemplo la documentación requerida y el análisis de los procesos y procedimientos. La Norma UNE 66177:2005 “Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión”, facilita la gestión e integración de los sistemas y aunque existen varias formas de integrar los sistemas de gestión, en esta norma el enfoque de la gestión por procesos se plantea como la manera más adecuada para realizar dicho procedimiento.

Basados en esta premisa la estructuración implica identificar, documentar, medir, evaluar, desarrollar y mejorar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, para luego determinar los que se deberían llevar a cabo según lo establecido por cada una de las normas que se pretende implementar. Para finalmente ejecutar las acciones de mejora que permitan ajustar los procesos actuales con los requisitos de calidad, servicio y responsabilidad social.

### **Documentación del sistema integrado de gestión**

Una buena documentación es esencial para que un Sistema Integrado de Gestión resulte efectivo, ya que está basada en las necesidades de la empresa. Por dicha razón se realizará la documentación requerida por el sistema integrado, esta

documentación está compuesta por el diagnóstico del sistema integrado de gestión, mapa de procesos, manual integrado de gestión, matriz de riesgos y oportunidades, cuadro de mando de indicadores, procedimiento, instructivos de trabajo, planes de calidad y demás documentación requerida para la realización de este proyecto. La Norma NTC-ISO 9000:2005 en el numeral 2.7 se refiere a la documentación y afirma que “La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.” Así mismo clasifica y define los tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad según la información que proporciona. Finalmente, para elaboración de la documentación resulta adecuado determinar las características de la organización, como lo son su tamaño, tipo, complejidad de los procesos y productos, las necesidades de los clientes, la competencia, entre otros. Toda esta información resultó útil en la construcción de la pirámide documental del sistema integrado de gestión, herramienta propuesta por la norma ISO 9001, la cual permite organización e integración de la documentación, además de facilitar su comprensión.



Figura 1. Pirámide Documental del Sistema Integrado de Gestión.

*FUENTE: AUTORES*

### **Propuesta de implementación del sistema integrado de gestión**

Con toda la documentación correctamente organizada, el paso a seguir sería poner en marcha el sistema, sin embargo, en lo que concierne a este proyecto de investigación este paso no se llevara a cabo, a pesar de eso se redactara una guía que le permita a la organización implementar por cuenta propia dicho sistema, teniendo en cuenta la validez temporal de la información allí consignada variara según el paso del tiempo y los cambios externos e internos que tenga la organización.

## **0.2.2 Marco conceptual.**

Para lograr una interpretación acertada del presente trabajo resulta necesario definir algunos de los conceptos más importantes que serán tenidos en cuenta dentro de la temática propuesta, guiándonos de los fundamentos conceptuales propuestos en la norma técnica colombiana ISO 9000:2015, NTC 6001 y la GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 180.

### **Gestión 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.

**Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la

Auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

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

**Capacidad:** aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

**Cliente:** organización o persona que recibe un producto.

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

**Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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

**Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

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

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

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

**Organización:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.



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

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto.

**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:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos.

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

**Modelo de Gestión para Micro Empresas y Pequeña Empresas (mypes)**

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

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Competitividad:** Capacidad para suministrar bienes o servicios de manera igual o más eficientemente que sus competidores.

**Desempeño:** Capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado.

**Documentos:** Información y su medio de soporte.

**Estrategia organizacional:** dirección global de la organización, que estipula las directrices por seguir para alcanzar objetivos determinados. Se hace operativa a través de los planes de acción.

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

**Mecanismos de control:** Acciones que permiten prevenir o corregir, o ambos, errores que afectan el logro de un objetivo.

**Micro empresa:** planta de personal no superior a diez (10) trabajadores o activos totales, excluida vivienda, por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

**Pequeña empresa:** planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores o activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco ml (5000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

**Producto:** Resultado de un proceso.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias).

### **Guía de Responsabilidad Social**

**Comunicación efectiva:** proceso inteligente y dinámico de transmisión, consulta e intercambio de información y significados entre dos agentes comunicantes, que en este caso serían una organización y sus partes interesadas, lo cual permite establecer un ambiente de confianza y entendimiento para lograr el logro de los objetivos organizacionales. Será efectiva cuando mueva a la acción propuesta en los objetivos.

**Desarrollo económico:** incremento sostenido en el nivel económico de vida de la población de un país, a través del aumento del capital humano, físico, así como a través de la tecnología.

**Desarrollo humano:** proceso de ampliación de las opciones y capacidades de las personas, que se concentra en una mejora de la esperanza de vida, la salud, la educación y el acceso a los recursos necesarios para un nivel de vida digno, conservándolo para generaciones futuras.

**Desarrollo social:** proceso por medio del cual se alivia la pobreza de una comunidad, mejorando la calidad de vida en áreas principales como la salud, educación, empleo, vivienda, y seguridad personal. El desarrollo social también promueve la equidad e inclusión social, la protección social y el acceso a oportunidades de participación de la comunidad en su propio desarrollo.

**Desarrollo sostenible:** capacidad de un individuo, organización o sociedad para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

**Ética:** saber reflexivo y práctico acerca de la manera correcta de obrar en todos los campos de la vida cotidiana y que ayuda a resolver conflictos cotidianos, de tal manera que se garantice el bien común y la sana convivencia.

**Gestión de riesgos** cultura, procesos y estructuras dirigidas a obtener oportunidades potenciales mientras se administran los efectos adversos.

**Partes interesadas:** aquellos grupos de actores que afectan o son afectados por la actividad de la organización, se expresan tanto en términos de intereses y expectativas comunes o complementarias, como de impactos negativos recíprocos.

**Responsabilidad social:** compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas, en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, desarrollo social y equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de disposiciones legales.

### 0.2.3 Marco legal.

El marco legal corresponde a La base legal que sustenta la actividad económica de la empresa objeto de estudio, las leyes, decretos resoluciones y demás legislación que el Estado Colombiano contempla en materia de calidad, responsabilidad social y gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES):

**Tabla No 1. Marco Legal.**

MARCO LEGAL		
NORMA	TEMA	
<b>Código Civil.</b>	Contratos y responsabilidades.	Capítulo I, II, III , IV y V.
<b>Ley 820 de 2003</b>	Régimen de arrendamientos urbanos.	
<b>Decreto 3130 de 2003</b>	Aplicable a los contratos celebrados para el arrendamiento de vivienda urbana.	
<b>Ley 1673 de 2013</b>	Avalúos.	

<b>Ley 905 de 2004</b>	Definición y características de las medianas, pequeñas y microempresas.	Capítulo I
<b>Ley 44 de 1990.</b>	Impuesto predial.	
<b>Código de Comercio</b>	Contratos y responsabilidades concernientes a establecimientos comerciales.	Capítulo I Establecimientos de comercio y su protección legal. Artículos 515 al 524.
<b>Ley Estatutaria 1581 de 2012</b>	Manejo y protección de datos personales	

*FUENTE: AUTORES*

#### **0.2.4 Estado del arte.**

En investigaciones antes hechas, sobre proyectos relacionados con el diseño de sistemas integrados de gestión, se halló que, en la Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, se encuentran trabajos comprendidos por el tema de sistemas de gestión, sin embargo, dichos trabajos se centran especialmente en la norma ISO 9001. Alguno de los trabajos desarrollados en la institución incluye la norma ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001. Sentado esto existen pocos trabajos, enfocados al diseño de sistemas integrados de gestión aplicando las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180 y los existentes se basan en las versiones anteriores de las ya mencionadas normas. Por lo que consideramos conveniente la realización de este trabajo pues será una referencia bibliográfica actualizada donde se integren las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180, además de contribuir positivamente en la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., ya que le ayudará a la empresa actualizarse, organizarse y mejorar sus procesos siendo socialmente responsables.

A continuación se citan los trabajos que enmarcados en la temática que atañe a este documento resultan congruentes con el planteamiento del problema y los objetivos y representan un aporte oportuno para la ejecución del mismo.

**Título:** DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMA ISO 9001: 2008 Y LA GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA 180 EN LA EMPRESA SIRECOM E. U.

**Autores:** VANESSA RODRÍGUEZ VÁSQUEZ y MARIELY VILORIA ANILLO

**Descripción:** Este proyecto de grado, se realiza con el fin de diseñar un sistema integrado de gestión para una empresa prestadora de servicios, ubicada en el sector de las telecomunicaciones y la seguridad electrónica e informática. Para esto se llevó a cabo una recolección de información a través de entrevistas y encuestas dirigidas al personal y se complementó con, revistas, documentos, libros y demás fuentes de información secundaria que permitieron la realización de un análisis y posterior diagnóstico estratégico (DOFA) y uno relacionado con las normas a implementar. Lo anterior permitió la construcción de la documentación pertinente para una futura implementación que dejase como resultados llevar procesos y ofrecer productos y servicios con calidad y mejorados continuamente.

**Título:** DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2008, NTC 6001 Y GTC 180 EN LA EMPRESA MAXIPOREX. (CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL)

**Autores:** YOLANDA DEL CARMEN MARTINEZ ALARCÓN y DIANA CAROLINA ZULUAGA BARRERA



**Descripción:** En este trabajo se diseñó un sistema integrado de gestión que se basó en las normas

ISO 9001:2008, NTC 6001 Y GTC 180, para beneficio de una empresa del sector industrial de la ciudad, que fabrica y comercializa productos a partir del poliestireno. En la investigación fueron observados, analizados y clasificados los distintos procesos y procedimientos, descomponiéndolos en sus partes con el fin de hallar las causas y los efectos de las fallas en los mismos. Gracias a esto se encontraron fallas en la organización, dirección, control y verificación de los procesos y procedimientos y se pudo obtener un elemento general que permitió el diseño de un mapa de procesos, el diseño de la documentación para el sistema integrado de gestión y Se documentaron todos los procedimientos, instructivos y registros necesarios para ejecutar de forma efectiva los procesos del Sistema integrado de gestión y cumplir con el enfoque de responsabilidad social.

## **0.3 OBJETIVOS.**

### **0.3.1 Objetivo general.**

Diseñar un sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180 en la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., de la ciudad de Cartagena, con el fin de planificar, organizar y mejorar sus procesos.

### **0.3.2 Objetivos específicos.**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda (análisis interno y externo) para determinar el estado de la misma frente a los requisitos de las normas: ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.
- Elaborar un estudio de contexto que permita establecer el direccionamiento estratégico de la Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., acorde a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.
- Identificar las partes interesadas dentro del estudio y evaluar los riesgos de sus necesidades y expectativas.
- Establecer la estructura del modelo de Sistema Integrado de Gestión que resulte más efectivo para el mejoramiento de los procesos de la empresa, a través de las normas seleccionadas.
- Elaborar la documentación del Sistema Integrado de Gestión, descripción general de los procesos, políticas, objetivos, alcance del SIG, mapa de procesos, matriz de riesgos y oportunidades, cuadro de mando de

indicadores y demás documentación necesaria de la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., que permita que los procesos sean estandarizados facilitando el control y ejecución de los mismos.

- Diseñar una propuesta de implementación del sistema integrado de gestión con el objeto de que la empresa tenga las bases para ejecución del mismo.

## **0.4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **0.4.1 Tipo de investigación.**

Este trabajo corresponde a un tipo de investigación descriptiva, ya que a partir del uso de distintas herramientas se pretende estudiar los diferentes procesos y procedimientos que se realizan en la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda. Dichos procesos se analizarán y clasificarán y a partir de ahí se establecerán las condiciones de la empresa frente a las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.

### **0.4.2 Enfoque de la investigación.**

El enfoque de este proyecto es de tipo cualitativo, puesto que se emplearán fuentes de información primaria y secundaria, lo que permitirá el diseño del sistema integrado de gestión.

### **0.4.3 Método de la investigación.**

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se usará el método inductivo, con el fin de obtener una conclusión general partiendo de distintos elementos particulares. Gracias a la observación, análisis y clasificación de los distintos procesos y procedimientos, se definen los factores negativos que impiden el alcance de los objetivos de la empresa, lo que finalmente nos permite extraer conclusiones y proveer recomendaciones a la misma.

#### **0.4.4 Técnicas de recolección de información.**

Para la correcta ejecución de este proyecto de investigación, la información necesaria se obtendrá con distintos medios, serán los principales elementos de recolección de datos: la revisión documental, análisis DOFA, matriz de riesgos y oportunidades de las partes interesadas, entrevistas, encuestas y la observación directa de los distintos procesos que se llevan a cabo en la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda.

#### **0.4.5 Fuentes primarias y secundarias.**

##### **0.4.5.1 Fuentes primarias.**

Las fuentes de información primaria que se utilizaron en este proyecto fueron, Información documentada de manera interna por la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda. Y la información otorgada por los empleados administrativos y operativos de la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., a través de observación directa y la aplicación de una lista de chequeo donde se evidencio el nivel de cumplimientos de los requisitos de las normas.

##### **0.4.5.2 Fuentes secundarias.**

La información obtenida de las fuentes primarias se complementó con la información contenida en las Normas ICONTEC (NTC ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180), artículos indexados, bibliografía y páginas web con contenido ateniendo a la temática que guío el desarrollo de este proyecto de investigación.

#### **0.4.6 Población y muestra.**

##### **0.4.6.1 Población.**

La población objeto de estudio está compuesta por seis (6) empleados administrativos y operativos de la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda.

##### **0.4.6.2 Muestra.**

Para la muestra se tuvieron en cuenta a todos los empleados, son seis (6) los empleados que conforman las áreas administrativa y operativa de la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda.

#### **0.4.7 Variables de estudio.**

- **Variable:** sistema integrado de gestión.

#### **Variable dependiente**

- Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- Satisfacción del clima organizacional.
- Manual de gestión integrado.
- Política integral de gestión de calidad y responsabilidad social.
- Matriz de partes interesadas.

#### **Variable independiente**

- Efectividad de los procesos.

**Tabla No 2. Operacionalización de Variables.**

Operacionalización de Variables.						
VARIABLE	DIMENSIONES		TIPO	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	UNID
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Satisfacción de las necesidades y expectativas d el cliente.	Dependiente	Nivel de satisfacción de los clientes.	Puntuación promedio de la evaluación de la satisfacción realizada a los clientes.	%
		Satisfacción del clima organizacional.	Dependiente	Índice de satisfacción del clima Organizacional.	Grado de satisfacción que tienen los empleados con respecto a: sentido de pertenencia con la inmobiliaria y motivación en el trabajo.	%
		Efectividad de los procesos.	Independiente	Índice de eficacia de los procesos y procedimientos.	Proporción de procesos que cumplen con el 90% de la meta establecida en sus	%



					indicadores de gestión.	
	INTEGRACIÓN DE SISTEMAS	Manual de gestión Integrado.	Dependiente	Nivel de cumplimiento de los manuales de gestión integrados.	Nivel de cumplimiento de los manuales de gestión integrados.	%
		Política integral de gestión de calidad y responsabilidad social.	Dependiente	Nivel de cumplimiento y conocimiento de los empleados en la política integral de calidad y responsabilidad social.	Nivel de cumplimiento de los manuales de gestión integrados.	%
	ESTÁNDAR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Desarrollo de programa de responsabilidad social.	Dependiente	Establecimiento de objetivos, metas y programas de responsabilidad social.	Número de programas de responsabilidad social desarrollados a partir de la matriz.	%

FUENTE: AUTORES

## **1. CAPITULO I: DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN**

El diagnóstico es un proceso importante al momento de diseñar un Sistema Integrado de Gestión, puesto que se obtiene información acerca de la situación real de la empresa, determinando con exactitud cómo se encuentra la organización con respecto a los problemas que puedan obstaculizar los procesos, así mismo, se definen los procesos faltantes que facilitarían la consecución de los objetivos.

El presente diagnóstico se realizó utilizando dos herramientas: Una matriz DOFA para la planeación estratégica y un instrumento de diagnóstico de la situación de la organización con respecto a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180, a través de este, se logrará conocer las actividades que realiza la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales LTDA., para mantenerse competitiva, de igual forma si cumplen con procedimientos que lleven al cumplimiento de los objetivos y metas, además, se determinará si cuenta con un plan estratégico que involucre a todos los miembros de la empresa, para lograr buenos resultados, creando una organización capaz de satisfacer los requerimientos de sus clientes y realizando una gestión socialmente responsable.

## **1.1 DIAGNÓSTICO DE REQUISITOS.**

Para la realización de esta etapa se utilizó un instrumento, partiendo de un análisis comparativo entre las tres normas del Sistema Integrado de Gestión: ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180, a partir de esta comparación se extrajeron los numerales en común de las tres normas, luego del análisis se creó la *Tabla No. 3*, esta herramienta permitió la elaboración de la lista de chequeo.

**Tabla No 3. Análisis comparativo de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.**

PHVA		CAPÍTULOS		REQUISITOS		
			NTC- 6001	GTC 180		
<b>P L A N E A R</b>	<b>4. Requisitos generales</b>	4.1 comprensión de la organización y su contexto.	N/A	4. Enfoque estratégico.		
		4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N/A	4.1 Identificación de aspectos significativos		
		4.3 determinación del alcance del SGC	N/A	4. Enfoque estratégico.		
		4.4 Sistema de Gestión de Calidad	3. Desarrollo	<b>5. Lineamientos para la implementación y gestión socialmente responsable.</b>		
	<b>5. Liderazgo y compromiso</b>	5.1 Liderazgo y compromiso	3.1 Procesos de dirección	5.1.2 Compromiso y responsabilidades de la dirección.		
		5.2 Política	3.1.1 Planificación y direccionamiento	5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable.		
		5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	3.1.1 Planificación y direccionamiento	5.1.3 Líder del enfoque socialmente responsable de la gestión		
	<b>6. Planificación</b>	6.1 (Acciones para abordar riesgos y oportunidades)	3.1.1 Planificación y direccionamiento.	y	5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable.	
		6.2 (Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos)	3.1.1 Planificación y direccionamiento.	y	5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable.	
		6.3 (Planificación de los cambios)	3.1.1 Planificación y direccionamiento.	y	5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable.	

PHVA CAPÍTULOS		REQUISITOS		
		NTC- ISO 9001:2015	NTC- 6001	GTC 180
<b>H A C E R</b>	<b>7. Apoyo</b>	7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades 7.1.2 Personas 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 General 7.1.5.2 Trazabilidad de medidas 7.1.6 Conocimientos de la organización	3.3 Procesos de apoyo. 3.3.1 Recursos humanos 3.3.4 Gestión de recursos físicos	5.2.1 Compromiso con las partes interesadas.
		7.2 Competencia	N/A	N/A
		7.3 Toma de conciencia	N/A	5.2 Proceso de Implementación de una gestión socialmente responsable.
		7.4 Comunicación	3.2.1 Gestión Comercial	5.2.51 Comunicación Interna 5.2.5.2 Comunicación Externa
		7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	3.3.2 Gestión de la información	5.2.7 Documentación 5.2.7.1 Control de la documentación. 5.2.7.2 Control de registros

PHVA CAPÍTULOS		REQUISITOS		
		NTC- ISO 9001:2015	NTC- 6001	GTC 180
H A C E R	8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	3.2.2.1 Planificación de productos	5.2 Proceso de Implementación de una gestión socialmente responsable.
		8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.	3.2.1 Gestión comercial 3.2.2.1 Planificación de productos 3.2.5 Producción de bienes o prestación de servicio.	5.2.1 Compromiso con las partes interesadas. 4.3 Orientación hacia el desarrollo sostenible 4.1 Identificación de aspectos significativos.
		8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	3.2.1 Gestión comercial 3.2.2 Planificación del producto 3.2.3 Diseño y desarrollo de productos	4.1 Identificación de aspectos significativos
		8. 4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	3.2.1 Gestión comercial. 3.2.4 Planificación y desarrollo de procesos	4.1 Identificación de aspectos significativos.
		8.5 Producción y provisión del servicio.	3.2.5 Producción de bienes o prestación de servicio	5.2.4 Plan de acción
		8.6 Liberación de los productos y servicios	N/A	N/A
		8.7 Control de las salidas no conformes	N/A	N/A

PHVA    CAPÍTULOS		REQUISITOS		
		NTC- ISO 9001:2015	NTC- 6001	GTC 180
V E R I F I C A R	<b>9. Evaluación del desempeño (requisitos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación)</b>	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	3.1.2 Evaluación de la gestión.	5.3 Medición, análisis y mejora. 5.3.1.7 Medición de la gestión socialmente responsable.
		9.2 Auditoria Interna	N/A	5.3.1.3 Procesos de evaluación interna
		9.3 Revisión por la dirección	3.1 Procesos de dirección	5.1.2 Compromisos y responsabilidades de la alta dirección.
A C T U A R	<b>10. Mejora</b>	10.1 Generalidades	3.1.2. Evaluación de la gestión	5.3.4 Acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo
		10.2 No conformidad y acción correctiva	3.1.2 Evaluación de la gestión.	5.3.4 Acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo.
		10.3 Mejora continua	3.1.2. Evaluación de la gestión	5.3.4 Acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento continua.

FUENTE: AUTORES

Partiendo del anterior análisis, donde se compararon las tres normas que componen el SIG, se relacionaron los requisitos en común para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión.

A partir de esto se elaboran una serie de preguntas las cuales se clasificaron en base a los siguientes capítulos: requisitos generales, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora, este instrumento de diagnóstico denominado lista de chequeo permite determinar el nivel de cumplimiento con respecto a las normas que tiene la inmobiliaria.

Se establecieron los criterios de evaluación que nos van a permitir determinar la condición de la empresa, para ello, tomamos una escala de del 1 al 5, siendo 1 el grado más bajo de calificación; no existe, 2; existe pero no está documentado 3; existe pero está documentado en parte, 4; está documentado, pero no está implementado, y 5; cumple completamente con el criterio enunciado y se evidencia la mejora organizacional.

Como resultado de este análisis se obtuvo la *Tabla No. 4*:



**TABLA No 4. LISTA DE CHEQUEO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

El presente diagnostico se realiza con el fin de evaluar la situación actual de la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., para determinar el estado de la misma frente a los requisitos de las normas: ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180, este consta de 28 preguntas clasificadas en base a los capítulos que se hallaron en común en las tres normas, de esta manera, se tomó una escala del 1 al 5, siendo 1 el grado más bajo de calificación; no existe, 2; existe pero no está documentado 3; existe pero está documentado en parte, 4; está documentado, pero no está implementado, y 5; cumple completamente con el criterio enunciado.

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
4.1	N/A	N/A	<b>REQUISITOS GENERALES</b>	1. ¿La organización tiene en cuenta las cuestiones internas y externas de acuerdo a sus propósitos que pueden afectar su capacidad para la obtención de los resultados?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
4.2	N/A	N/A	REQUISITOS GENERALES	2. ¿La organización tiene claro cuáles son las partes interesadas y los requisitos de las mismas que son pertinentes para el SIG y hace seguimiento y revisión de la información de dichas partes?						
4.3	N/A	N/A		3. ¿La organización determina los límites y la aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión para establecer el alcance, teniendo en cuenta, las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los servicios que se ofrecen y, las actividades desarrolladas, manteniendo toda esta información documentada y a la vista de los empleados?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
4.4	3	5	<b>REQUISITOS GENERALES</b>	4. ¿La organización ha establecido e implementado un Sistema Integrado de Gestión de la calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180, se han determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas, la secuencia e interacción de los procesos, los recursos necesarios y la asignación de responsables y supervisores para estos procesos, manteniendo la información documentada para el apoyo de los mismos?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
5.1	N/A	5.1.2	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	5. ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque del cliente asegurándose que se comprenden y se cumplen los requisitos del mismo y los requisitos legales a que aplique la organización, determinando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?						
5.2	3.1.1	5.1.1		6. ¿La alta dirección establece e implementa una Política integrada de Gestión acorde al propósito y contexto de la organización y que apoye su dirección estratégica?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
5.3	N/A	5.1.3	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	7. ¿La alta dirección se asegura de que los roles y responsabilidades sean asignados de forma correcta, asegurándose de que las personas a cargo velen por la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las normas e informando sobre oportunidades de mejora?						
6.1	3.1.1	N/A	<b>PLANIFICACIÓN</b>	8. ¿La organización determina los riesgos y oportunidades que son necesario abordar con el fin de asegurar que el SIG pueda lograr los resultados previstos?						
6.2	3.1.1	N/A		9. ¿La organización establece, implementa, mantiene y documenta los objetivos del SIG de forma coherente, medible y acorde a los servicios que ofrece para el aumento de la satisfacción del cliente?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
6.3	3.1.1	N/A	<b>PLANIFICACIÓN</b>	10. ¿La organización lleva a cabo de manera planificada los cambios en el SIG, de acuerdo con las consecuencias y propósitos de los cambios, la disponibilidad de los recursos y la reasignación de responsabilidades?						
7.1	3.3	5.2.1	<b>APOYO</b>	11. ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios en materia de personas, infraestructura y ambiente organizacional para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
7.2	N/A	N/A	APOYO	12. ¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes a través del nivel de educación, formación y la experiencia relacionada con el cargo a ocupar y vela porque se adquieran las competencias necesarias, evaluando la eficiencia durante el desarrollo de las actividades?						
7.3	N/A	5.2		13. ¿La organización se asegura de que las personas que llevan a cabo sus funciones en la empresa tomen conciencia acerca de la política integrada de gestión, los objetivos, la mejora y lo que implica el incumplimiento de los requisitos del SIG?						
7.4	3.21	5.2.5.1/ 5.2.5.2		14. ¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión que implican que, cuando, como y a quien comunicar?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
7.5	3.3.2.1/ 3.3.2.2	5.2.7.2	<b>APOYO</b>	15. ¿La organización posee, protege, distribuye y actualiza la información disponible y documentada de los procesos y procedimientos exigidos por las normas y los que se consideren necesarios para el desarrollo del SIG?						
8.1	3.2.2.1	5.2	<b>OPERACIÓN</b>	16. ¿La organización identifica las actividades asociadas a los riesgos y oportunidades, y establece la implementación de controles necesarios para la gestión del riesgo del SIG?						
8.2	3.2.1/ 3.2.2.1/ 3.2.5	5.2.1/ 4.3/ 4.1		17. ¿La organización establece procedimientos necesarios para comunicar, determinar y revisar si es necesario cambiar los requisitos de los clientes para los productos y servicios ofrecidos?						



REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
8.3	N/A	N/A	OPERACIÓN	18. ¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo de acuerdo con las etapas de planificación, determinación, control y salida de productos o servicios?						
8.4	N/A	N/A		19. ¿La organización establece los criterios para determinar los proveedores de productos y servicios que necesitan seguimiento y evaluación del desempeño?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
8.5	3.2.5	5.2.4	OPERACIÓN	20. ¿La organización establece, implementa y mantiene los recursos de seguimiento y medición para verificar el cumplimiento de los criterios para el control de procesos y de sus salidas, documentando las características del servicio a prestar, actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar?						
8.6	N/A	N/A		21. ¿La organización registra procedimientos para la verificación del cumplimiento de requisitos de los productos o servicios en cada etapa del proceso?						
8.7	N/A	N/A		22. ¿La organización identifica en el proceso, las salidas no conformes, controlando adecuadamente su uso o entrega?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
9001:2015	6001	180		25. ¿La alta dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión de forma planificada, para verificar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la empresa, teniendo en cuenta la necesidad de efectuar cambios al SIG, incluyendo: la política y los objetivos?						
9.3 9.1	3.1 3.1.2/ 3.2.1	5.1.2 5.3/ 5.3.1.7	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	25. ¿La alta dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión de forma planificada, para verificar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la empresa, teniendo en cuenta la necesidad de efectuar cambios al SIG, incluyendo: la política y los objetivos?						
			MEJORA	26. ¿La organización determina las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los objetivos del SIG y demás requisitos, incluye mejora de productos y servicios y adecuados y personal calificado para las Auditorías Internas, incluyendo, responsabilidades, requisitos, métodos y elaboración de informes a la gerencia?						
10.1 9.2	3.1.2 N/A	N/A 5.3.1.3		24. ¿La organización cuenta con recursos de personal calificado y responsable para las Auditorías Internas, incluyendo, responsabilidades, requisitos, métodos y elaboración de informes a la gerencia?						

REQUISITOS			CAPITULO	PREGUNTAS	VALOR					OBSERVACIONES
ISO 9001:2015	NTC 6001	GTC 180			5	4	3	2	1	
10.2	3.2.5	5.3.4	MEJORA	27. ¿La organización implementa y mantiene un proceso de reacción ante las no conformidades, incluidas las quejas, evaluando la necesidad de acciones para eliminar sus causas y recurrencias, documentando toda esta información?						
10.3	3.1.2	5.3.4		28. ¿La organización establece, implementa y mantiene procesos de mejora continua de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión teniendo en cuenta las revisiones hechas por la alta dirección y los resultados de la evaluación, medición y análisis de los procesos que conforman el SIG?						

FUENTE: AUTORAS

Esta lista con 28 preguntas en total, fue aplicada a los coordinadores de las distintas áreas que conforman la Inmobiliaria IMAXI LTDA, ellos tomaron en cuenta los conocimientos que tienen sobre la empresa y su área de trabajo específica.

En este sentido, las áreas encuestadas fueron la gerencia, la coordinación administrativa, la coordinación de arriendos y asesor de arriendos, correspondiéndole a cada uno la encuesta 1, #2, #3 y #4, respectivamente.

Después de haber aplicado la lista de chequeo de requisitos, se observó que existe un cierto grado de cumplimiento parcial y de no cumplimiento, de los requisitos de las normas. Como lo muestra la tabla No. 5, en la cual se evidencia que IMAXI LTDA., solo cumple con el **42,5%** del SIG, con lo cual se precisa un diseño y estructuración de un Sistema Integrado de Gestión, los resultados se presentan a continuación:

*Tabla 5 Resultados de la lista de chequeo del SIG*

<b>Componentes del SIG</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Enc #1</b>	<b>Enc #2</b>	<b>Enc #3</b>	<b>Enc #4</b>	<b>Prom</b>	<b>Prom %</b>
<b>Requisitos generales</b>	20	10	8	7	8	8,25	41,25%
<b>Liderazgo</b>	15	9	6	4	3	5,5	36,66%
<b>Planificación</b>	15	6	5	8	8	6,75	45%
<b>Apoyo</b>	25	14	12	9	8	10,75	43%
<b>Operación</b>	35	18	20	15	15	17	48,57%
<b>Evaluación de desempeño</b>	15	8	7	6	5	6,5	43.33%
<b>Mejora</b>	15	10	9	0	0	4,75	31,6%
<b>TOTAL</b>	140	75	67	49	47	59.5	<b>42,5%</b>

En este sentido, se evidencia que IMAXI LTDA., presenta un muy bajo nivel de cumplimiento, confirmando la necesidad de trabajar en el proceso de diseño y estructuración del sistema integrado de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180 (Responsabilidad Social), con el fin de planificar, organizar y mejorar sus procesos.

A continuación se presenta de manera ordenada cada capítulo de las normas en estudio, con el fin de entregar información precisa de los resultados obtenidos después del proceso de aplicación de la lista de chequeo.

### ***Requisitos generales***

Con la aplicación de este instrumento de diagnóstico fue posible detectar que la empresa no cumple con los requisitos generales de este capítulo, arrojando un 41,25% de cumplimiento, esto debido a que IMAXI LTDA., a pesar de que tiene determinadas las cuestiones internas y externas, no le ha hecho la actualización pertinente y acorde a las necesidades actuales, lo que significa que cumple parcialmente con este requisito. Además, no tiene claras las partes interesadas y los requisitos de estas hacia el sistema integrado de gestión.

Por otro lado, la inmobiliaria cuenta con procesos definidos, sin embargo, no se han determinado los recursos necesarios y la asignación de responsables y supervisores para estos procesos, sin contar con dicha información documentada para el apoyo de los mismos, lo cual es un aspecto importante dentro del S.I.G y detiene el cumplimiento de los objetivos e implementación de este.

### ***Liderazgo y compromiso***

Con respecto a los requisitos incluidos en este capítulo de la norma, se evidenció que obtuvo un 36,66% de cumplimiento y un 63,3% de incumplimiento, esto debido a que la empresa no cuenta con una política integrada de gestión, por lo que falta unificar el componente de responsabilidad social.

Por otro lado, la alta dirección debe estar más comprometida con el Sistema Integrado de Gestión para poder promoverlo en todos sus aspectos, incluyendo la necesidad de integrar el componente de responsabilidad social en todos los procesos y mejorar lo existente con el fin de que se cumplan los requisitos en su totalidad.

En este sentido se debe agregar el componente faltante y que la alta dirección se muestre totalmente comprometida a través del apoyo de todos los aspectos que involucra un S.I.G.

### ***Planificación***

Este requisito con el 45% de cumplimiento, evidencia el establecimiento de objetivos en la organización, sin embargo, falta realizarle seguimiento a dichos objetivos pues no cuentan con indicadores de gestión que realicen una evaluación de estos. Adicionalmente no se tienen determinados los riesgos y oportunidades, tanto de calidad como de responsabilidad social, que deben ser tenidos en cuenta para que el sistema integrado de gestión logre los resultados esperados. Finalmente se

concluye que la inmobiliaria IMAXI LTDA., no planifica de forma correcta el S.I.G pues omite muchos puntos importantes de este requisito.

### **Apoyo**

A pesar de que el personal que labora en IMAXI LTDA., es competente en cuanto a formación, experiencia y educación, se notó falta de compromiso y toma de conciencia por parte de ellos hacia el Sistema Integrado de Gestión, esto puede ser debido a que la alta dirección no transmite de forma correcta la información hacia los empleados.

Además no existe información documentada donde este consignada la experiencia que debe tener el personal para realizar el trabajo, adicional no se cuenta con un estudio de requerimientos para la planificación adecuada de la asignación de recursos.

Finalmente se concluye que IMAXI LTDA., debe garantizar la distribución y actualización de la información documentada que apoya a los procesos existentes, comprometerse con que sus empleados tomen conciencia del sistema integrado de gestión a través de la asignación de recursos para el estructuración del mismo, así como también, demostrar liderazgo y compromiso por parte de los miembros de la alta dirección.

### **Operación**



En este aspecto se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 48.57% dado que la organización no muestra evidencia de que los servicios suministrados externamente cumplan con los estándares propuestos por la empresa para lograr la calidad del servicio final, tampoco se mostró evidencia de la correcta identificación, prevención y control de las no conformidades en los procesos de la empresa. Para la ejecución del servicio no se tiene en cuenta aspectos como: requisitos, recursos y actividades en cada área de la empresa.

Con base en lo anterior, se concluye que la empresa trabaja en la parte de cumplimiento de requisitos del cliente, falta mayor exigencia en la evaluación de los servicios que suministran, esto para identificar, controlar y evitar las no conformidades.

### ***Evaluación de desempeño***

En cuanto a este requisito se evidencio que la inmobiliaria IMAXI LTDA., no implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del sistema integrado de gestión puesto que este todavía no se ha estructurado y por ende no se ha implementado. No se han realizado encuestas donde se evidencie la satisfacción del cliente. No se tiene evidencia de indicadores, ni métodos de evaluación, revisión, seguimiento y análisis, esto quiere decir que no poseen un programa de auditorías internas bien estructurado, lo que trae como consecuencia la no detección y análisis de incidentes y no conformidades.

En conclusión, la empresa no realiza una correcta evaluación de los procesos, con lo cual, IMAXI LTDA., debe establecer como primera medida un programa de auditorías internas, de esta forma se podrá realizar un correcto, seguimiento, medición, análisis y evaluación del Sistema Integrado de Gestión.

### ***Mejora***

Con un 31,6% de cumplimiento, es el componente más bajo de la lista de chequeo, ya que IMAXI LTDA., no cumple con ningún punto. Esto es debido a que no se realizan procesos de mejora continua, no se determinan las oportunidades de mejora, así como tampoco tienen establecidos procedimientos para reaccionar ante no conformidades.

## **CONCLUSIONES FINALES**

Como conclusión final a partir del análisis comparativo aplicado a las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180 (Responsabilidad Social), se logró concordar algunos puntos en común de las tres normas, con el fin de construir un herramienta de diagnóstico para analizar el nivel de cumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión, gracias a la aplicación de la lista de chequeo se consiguió determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas del diseño del S.I.G de la inmobiliaria IMAXI Ltda. Mediante la herramienta utilizada, se puede decir que se debe enfatizar en buscar la mejor forma de hacer que IMAXI Ltda., cumpla con el 100%de los requisitos establecidos para el diseño y estructuración de un Sistema Integrado de Gestión, debido a los resultados de incumplimiento arrojados en el diagnóstico.

## **2. CAPITULO II: ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

El diagnóstico estratégico es la fase del proceso de análisis previo al diseño del sistema integrado de gestión, que se enfoca particularmente en analizar la situación actual de la empresa teniendo en cuenta tanto el entorno externo como el interno en el que se desenvuelve la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior haremos uso de la matriz DOFA como la herramienta estratégica de diagnóstico que nos permitirá precisar la situación en que se encuentra la organización. Gracias a los resultados del análisis la empresa IMAXI LTDA tendrá información actualizada y veraz acerca de su entorno interno y externo, lo que facilitará la planeación y la obtención de resultados en el sistema integrado de gestión.

### **2.1 DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO.**

Para llevar a cabo este análisis resultó necesario analizar y entender el entorno externo e interno de la organización. Con el fin de facilitar este pasó, se aplicó un instrumento de planificación estratégica, análisis de contexto POAM (Tabla No. 6), Para definir el contexto externo en el que opera la empresa IMAXI LTDA; para el análisis del contexto interno de la organización se utilizó una de los procedimientos básicos existentes para diagnosticar el estado actual de la una compañía. El perfil de capacidad interna de la empresa (PCI) herramienta para la auditoria organizacional definida por (Serna, 2010).

### **2.1.1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN.**

Conocer los factores externos que inciden en el funcionamiento de la empresa IMAXI LTDA resulta de vital importancia, por esta razón y con el fin de identificar el impacto de los factores externos en la empresa IMAXI LTDA, se aplicó el perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM), bajo la metodología definida por el autor (Serna, 2010) dicha herramienta contempla factores: económicos, políticos, competitivos, geográficos, sociales y tecnológicos. Tales factores incluyen tanto oportunidades como amenazas y tienen que ser considerados en el proceso de planeación y gestión empresarial (Serna, 2010).

Con el fin de identificar el impacto de los factores externos en la empresa IMAXI LTDA, se aplicó el perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM) mediante un *brainstorming* o *lluvia de ideas*. En la que participaron todos los empleados, con el fin de obtener una opinión de la realidad externa de la empresa desde su punto de vista, llegando siempre a un consenso para determinar la calificación definitiva, lo que facilitó la identificación de fortalezas y debilidades. Los resultados se aprecian en el siguiente cuadro:

**Tabla No 6 Perfil de oportunidades y amenazas del medio.**

<b>PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL MEDIO</b>				
	<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>AMENAZA</b>	
	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>
<b>FACTORES ECONÓMICOS</b>				
Acuerdos de libre comercio	ALTA	3		
Inestabilidad del sector			ALTA	3
Incentivos gubernamentales	MEDIA	2		
Inflación	ALTA	3		
Competencia global desigual			ALTA	3
<b>Subtotal</b>	<b>SUMA</b>	<b>8</b>	<b>SUMA</b>	<b>6</b>
<b>FACTORES POLÍTICOS</b>				
Clima político del país	ALTA	3		
Política de seguridad del país	ALTA	3		
Participación ciudadana	ALTA	3		
Política de estímulo a las PYMES	ALTA	3		
<b>Subtotal</b>	<b>SUMA</b>	<b>12</b>	<b>SUMA</b>	<b>0</b>
<b>FACTORES SOCIALES</b>				
Desempleo			ALTA	3
Seguridad social			MEDIA	2
Desplazamiento			ALTA	3
Nivel de inseguridad y delincuencia			ALTA	3
<b>Subtotal</b>	<b>SUMA</b>	<b>0</b>	<b>SUMA</b>	<b>11</b>
<b>FACTORES TECNOLÓGICOS</b>				
Telecomunicaciones	ALTA	3		
Facilidad de acceso a la tecnología	ALTA	3		
Globalización de la información	ALTA	3		
Resistencia al cambio tecnológico			ALTA	3
<b>Subtotal</b>	<b>SUMA</b>	<b>9</b>	<b>SUMA</b>	<b>3</b>
<b>FACTORES GEOGRÁFICOS</b>				
Transportes aéreos y terrestres	MEDIA	2		
Calidad de las vías			MEDIA	2
Localización	MEDIA	2		

<b>Subtotal</b>	<b>SUMA</b>	<b>4</b>	<b>SUMA</b>	<b>2</b>
<b>Resumen</b>				
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>PROMEDIO</b>
FACTORES ECONÓMICOS	8	2.6	6	3
FACTORES POLÍTICOS	12	3	0	0
FACTORES SOCIALES	0	0	11	2.75
FACTORES TECNOLÓGICOS	9	3	3	3
FACTORES GEOGRÁFICOS	4	2	2	2
ALTA	3			
MEDIA	2			
BAJA	1			

*FUENTE: AUTORES*

La inflación representa una de las mayores oportunidades para la empresa, puesto que esta incide en el costo de vida de las personas, lo que impide la compra de casa propia y propicia una oportunidad para el sector arrendatario. Por otra parte la competencia desigual y las empresas con gran trayectoria en la ciudad es una amenaza pues dificulta la consecución de nuevos clientes, sin embargo con la ayuda de incentivos gubernamentales y las Política de estímulo a las PYMES representa una oportunidad para invertir e incursionar en la búsqueda de nuevos mercados que repercutan en el aumento de las ventas de servicios u la consecución de nuevos clientes. La actual realidad política del país resulta beneficiosa para todas las empresas, la imagen del país para nacionales y extranjeros es diferente gracias al proceso de Paz. Los factores sociales como el desempleo, la seguridad social el desplazamiento y el nivel de inseguridad y delincuencia, resultaron ser en su totalidad una amenaza, ya que al igual que la inflación incide en el costo de vida y el poder adquisitivo de la población. En lo que tiene que ver con los factores tecnológicos, se consideran una oportunidad puesto que gracias al internet se puede hacer usos de aplicaciones y páginas que de forma gratuita facilitan la prestación de los servicios de la empresa. Finalmente en los factores geográficos se determinó que la empresa tiene una ubicación estratégica, pero la calidad de las vías representa una amenaza en cuanto a la accesibilidad.



## 2.1.2 ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

Para el desarrollo del análisis del contexto interno de la organización se utilizó una de los procedimientos básicos existentes para diagnosticar el estado actual de la una compañía. El perfil de capacidad interna de la empresa (PCI) herramienta para la auditoria organizacional definida por (Serna, 2010). Esta herramienta se aplicó en la empresa IMAXI LTDA, para evaluar sus fortalezas y debilidades en relación las oportunidades y amenazas que le presenta el contexto externo. La aplicación de esta herramienta siguió la misma metodología aplicada con el POAM, Los resultados se aprecian en el siguiente cuadro:

**Tabla No 7 Perfil de capacidad interna.**

<b>PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA</b>				
	<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>	
<b>CAPACIDAD DIRECTIVA</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>
Imagen corporativa.	MEDIA	2		
Uso de análisis y planes estratégicos.			ALTA	3
Flexibilidad de la estructura organizacional.			MEDIA	2
Habilidad para atraer y retener gente altamente creativa.	MEDIA	2		
Sistemas de toma de decisiones.	MEDIA	2		
<b>Subtotal</b>	<b>SUMA</b>	<b>6</b>	<b>SUMA</b>	<b>5</b>
<b>CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>
Nivel académico del talento.	ALTA	3		
Experiencia técnica.	ALTA	3		
Estabilidad.	ALTA	3		
Rotación interna.	ALTA	3		

Motivación.	ALTA	3		
<b>Subtotal</b>	<b>SUMA</b>	<b>15</b>	<b>SUMA</b>	<b>0</b>
<b>CAPACIDAD COMPETITIVA</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>
Satisfacción del cliente.	ALTA	3		
Participación del mercado.			MEDIA	2
Administración de clientes.	ALTA	3		
Portafolio de productos.			MEDIA	2
<b>Subtotal</b>	<b>SUMA</b>	<b>6</b>	<b>SUMA</b>	<b>4</b>
<b>CAPACIDAD FINANCIERA</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PTS</b>
Disponibilidad de capital.			ALTA	3
Grado de utilización de su capacidad de endeudamiento.			ALTA	3
Rentabilidad, retorno de la inversión.			ALTA	3
Liquidez, disponibilidad de fondos internos.	MEDIA	2		
Habilidad para competir con precios.	MEDIA	2		
<b>Subtotal</b>	<b>SUMA</b>	<b>4</b>	<b>SUMA</b>	<b>9</b>
<b>Resumen</b>				
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROMEDIO</b>
CAPACIDAD DIRECTIVA	6	2	5	2.5
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	15	3	0	0
CAPACIDAD COMPETITIVA	6	3	4	2
CAPACIDAD FINANCIERA	4	2	9	3
ALTA	3			
MEDIA	2			
BAJA	1			

FUENTE: AUTORES

La capacidad directiva demuestra tener una diferencia mínima entre las debilidades que fortalezas, pues a pesar de los años de experiencia en el sector, que favorece a la imagen corporativa, la falta de planes estratégicos influye directamente en las decisiones que se toma, que a pesar de la experiencia de los directivos pueden llegar a ser equivocadas por falta de planeación y finalmente repercutir en la efectividad de los procesos. En cuanto a la capacidad del talento humano los resultados son más favorables, todos los participantes concluyeron que aspectos como el nivel académico, la experiencia técnica, la estabilidad, la rotación interna y la motivación son las mayores fortalezas de la empresa. Con la capacidad competitiva consideran que todo lo relacionado con el servicio al cliente y la administración de los mismos son fortalezas que en el mediano plazo contribuirá positivamente en el aumento de la participación en el mercado. Finalmente la capacidad financiera representa la mayor debilidad para IMAXI LTDA, existe un alto nivel de endeudamiento y un retorno de la inversión mínimo.

La matriz POAM y el PCI se promedian con respecto a la cantidad de factores evaluados:

*Tabla No 8 Resumen del análisis del contexto.*

<b>Resumen del análisis del contexto</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
CAPACIDAD DIRECTIVA	2	2.5
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	3	0
CAPACIDAD COMPETITIVA	3	2
CAPACIDAD FINANCIERA	2	3
<b>SUMA</b>	<b>10</b>	<b>7.5</b>
<b>FACTORES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
FACTORES ECONÓMICOS	2.6	3
FACTORES POLÍTICOS	3	0
FACTORES SOCIALES	0	2.75
FACTORES TECNOLÓGICOS	3	3
FACTORES GEOGRÁFICOS	2	2
<b>SUMA</b>	<b>10.6</b>	<b>10.75</b>

*FUENTE: AUTORES*

Con este resumen podemos apreciar que la empresa IMAXI LTDA, ha sobrepuesto sus fortalezas sobre sus debilidades, además ha aprovechado las oportunidades que le presenta el medio para lograr sobrellevar las amenazas, pero a pesar de todo aún resulta pertinente diseñar e implementar estrategias con las que se mitiguen las debilidades a través de la fortalezas y las amenazas a través de la oportunidades.

## **2.2 MATRIZ DOFA**

Con la ayuda del perfil de capacidad interna PCI y el perfil de oportunidades y amenazas del medio POAM, que fueron aplicados en la empresa IMAXI LTDA, fue posible identificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades necesaria para la construcción de la matriz DOFA:

Tabla No 9 Listado de Oportunidades y Amenazas

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una demanda insatisfecha de vivienda en el país.</li> <li>• Reactivación del sector de la construcción.</li> <li>• Crecimiento económico del país.</li> <li>• Migraciones poblacionales que generan necesidad de compra/alquiler de viviendas.</li> <li>• Precios del mercado en crecimiento, que benefician la rentabilidad.</li> <li>• Clima político estable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la fuerza de la competencia.</li> <li>• Aumento de la competencia, por los apoyos gubernamentales que incentivan la creación de empresa.</li> <li>• La ejecución de proyectos de interés social que facilitan la compra de vivienda.</li> <li>• Cambios en la demanda, las necesidades y gustos de los clientes.</li> <li>• Precios bajos que ofrece la competencia informal</li> </ul>

FUENTE: AUTORES

Tabla No 10 Listado de Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para tomar decisiones rápidamente debido a su tamaño.</li> <li>• Buena percepción desde las entidades bancarias.</li> <li>• Conocimiento de clientes y proveedores.</li> <li>• Trato personalizado a potenciales clientes.</li> <li>• Experiencia y posicionamiento en la ciudad.</li> <li>• Personal capacitado.</li> <li>• Compromiso por parte de la dirección en el diseño del S.I.G</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitada capacidad financiera para reinversión, adquisición de nuevas propiedades.</li> <li>• Falta de estrategias de marketing y publicidad.</li> <li>• Disminución de la captación de nuevos clientes.</li> <li>• Baja rentabilidad, sobre las inversiones existentes.</li> <li>• Elevado nivel de resistencia y adaptación al cambio.</li> <li>• Carencia de planes y estrategias que permitan medir el desempeño y la satisfacción del cliente.</li> <li>• No se realizan procesos de revisión y mejora continua.</li> </ul>

FUENTE: AUTORES

El análisis anterior facilitó la priorización de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades más importantes para la empresa la empresa IMAXI LTDA., gracias a esta información se tiene una base que nos permite desarrollar las estrategias DO, DA, FO y FA como se logra apreciar a continuación en el cuadro de la matriz DOFA.

Tabla No 11 Matriz DOFA

		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>MATRIZ DOFA DEL S.I.G</b>		<p><b>F1.</b> Habilidad para tomar decisiones rápidamente debido a su tamaño.</p> <p><b>F2.</b> Experiencia y posicionamiento en la ciudad.</p> <p><b>F3.</b> Compromiso por parte de la dirección en el diseño del S.I.G.</p>	<p><b>D1.</b> Falta de estrategias de marketing y publicidad.</p> <p><b>D2.</b> No se realizan procesos de revisión y mejora continua.</p> <p><b>D3.</b> Carencia de planes y estrategias que permitan medir el desempeño y la satisfacción del cliente.</p>
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
	<p><b>O1.</b> Existe una demanda insatisfecha de vivienda en el país.</p> <p><b>O2.</b> Migraciones poblacionales que generan necesidad de compra/alquiler de viviendas.</p> <p><b>O3.</b> Fluctuación de los precios del mercado, que benefician la rentabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar estudios de mercado, para identificar el poder adquisitivo de la población y los clientes potenciales. (F1, O1)</li> <li>✓ Gestionar nuevos inmuebles de acuerdo a las necesidades de la nueva demanda. (F1, O2)</li> <li>✓ Diseñar planes de acción. (F1, O3)</li> <li>✓ Asociarse con nuevos inversionistas para ampliar la capacidad de acción de la empresa. (F2, O1)</li> <li>✓ Ofrecer precios accesibles gracias a proveedores que proporcionen inmuebles de calidad en precios bajos. (F2, O2)</li> <li>✓ Fomentar la capacitación y actualización para aprovechar los movimientos del mercado. (F2, O3)</li> <li>✓ Diseñar el sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180. (F3, O1)</li> <li>✓ Integrar a toda las partes interesadas en el proceso de diseño del S.I.G. (F3, O2)</li> <li>✓ Solicitar asesoría externa. (F3, O3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planear y ejecutar estrategias de publicidad que permitan la captación de nuevos clientes. (D1, O1)</li> <li>✓ Buscar, seleccionar y clasificar los nuevos canales de comunicación y crear alianzas estratégicas. (D1, O2)</li> <li>✓ Utilizar los canales de comunicación con los clientes para medir su satisfacción, para aumentar la tasa de aceptación del mercado actual y destacar. (D1, O3)</li> <li>✓ Crear mecanismos para motivar a los empleados a autoevaluarse y superarse. (D2, O1)</li> <li>✓ Establecer métodos estandarizados para la captación de clientes. (D2, O2)</li> <li>✓ Evaluar los procesos por medio de indicadores de gestión. (D2, O3)</li> <li>✓ Definir perfiles de cargo y selección de personal de acuerdo a los procedimientos del S.I.G, para elevar la capacidad del recurso humano y su evaluación. (D3, O1)</li> <li>✓ solicitar datos a los entes gubernamentales sobre el ingreso de inmigrantes. (D3, O2)</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar de indicadores de gestión. (D3, O3)</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<p><b>A1.</b> Incremento de la fuerza de la competencia.</p> <p><b>A2.</b> Cambios en la demanda, las necesidades y gustos de los clientes.</p> <p><b>A3.</b> Precios bajos que ofrece la competencia informal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crear estrategias para motivar a los empleados a permanecer en la empresa. (F1, A1)</li> <li>✓ Implementar nuevos servicios que sean accesibles para todo el público. (F1, A2)</li> <li>✓ Llegar a acuerdos con proveedores. (F1, A3)</li> <li>✓ Mantener siempre una excelente imagen comercial frente al mercado. (F2, A1)</li> <li>✓ Aprovechar los años de experiencia, para generar confianza y atraer nuevos clientes. (F2, A2)</li> <li>✓ Aprovechar la calidad del servicio para disminuir sus costos. (F2, A3)</li> <li>✓ Crear estrategias para que todos los miembros de la empresa se sientan responsables de la calidad de los procesos que se llevan a cabo y el éxito de la misma. (F3, A1)</li> <li>✓ seguir un protocolo en la ejecución de los procesos, procedimientos y actividades. (F3, A2)</li> <li>✓ Garantizar la calidad de los servicios a través de la certificación de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180. (F3, A3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar planes para promover incentivos para la fidelización de clientes. (D1, A1)</li> <li>✓ Establecer un plan de comunicación para divulgar la información concerniente al S.I.G a toda la empresa y de esta forma cumplir con las exigencias de las partes interesadas. (D1, A2)</li> <li>✓ Aumentar la comunicación interna. (D1, A3)</li> <li>✓ Diseñar el sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180. (D2, A1)</li> <li>✓ Medir y disminuir el nivel de clientes insatisfechos. (D2, A2)</li> <li>✓ Diseñar un plan de desarrollo y evaluación del talento humano. (D2, A3)</li> <li>✓ Buscar mecanismo de gestión para mejorar los servicios. (D3, A1)</li> <li>✓ Diseñar un programa de servicio al cliente. (D3, A2)</li> <li>✓ Implementar estrategias que den a conocer los beneficios de la asesoría inmobiliaria formal. (D3, A3)</li> </ul>

FUENTE: AUTORES

## **Despliegue de estrategias.**

A continuación se presentan las estrategias priorizadas, resultado del análisis de contexto y la elaboración de la matriz DOFA para la empresa IMAXI LTDA.

### **Estrategias FO**

- ✓ **Gestionar nuevos inmuebles de acuerdo a las necesidades de la nueva demanda.** Con esta estrategia se busca aprovechar la experiencia y el conocimiento del sector para lograr una ventaja sobre la competencia.
- ✓ **Diseñar planes de acción.** Con esta estrategia se busca definir objetivos, tareas y responsables, con el fin de aprovechar las oportunidades del mercado.
- ✓ **Diseñar el sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.** Con esta estrategia se pretende estandarizar los procesos de la empresa IMAXI LTDA., lo que contribuye a la optimización del mismo y facilita el logro de los objetivos planteados.
- ✓ **Integrar a toda las partes interesadas en el proceso de diseño del S.I.G.** Con esta estrategia se busca involucrar a todos los actores que afectan el proceso de forma directa e indirecta.

### **Estrategias FA**

- ✓ **Implementar nuevos servicios que sean accesibles para todo el público.**  
Con esta estrategia se busca satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, aportando valor a nuestros procesos y diferenciándolos de la competencia.
- ✓ **Mantener siempre una excelente imagen comercial frente al mercado.**  
Con esta estrategia se busca demostrar la calidad de los servicios de la empresa, valiéndonos de opinión de nuestros clientes.
- ✓ **Crear estrategias para que todos los miembros de la empresa se sientan responsables de la calidad de los procesos que se llevan a cabo y el éxito de la misma.** Con esta estrategia lo que se busca es que los empleados se apersonen de los requisitos de calidad de cada proceso.
- ✓ **Seguir un protocolo en la ejecución de los procesos, procedimientos y actividades.** Con esta estrategia se busca mantener en orden los procesos para garantizar su calidad.
- ✓ **Garantizar la calidad de los servicios a través de la certificación de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.** Con esta estrategia se busca garantizar un la prestación de un servicio seguro y oportuno para nuestros clientes, que fortalezca la relación cliente-empresa.

### **Estrategias DO**

- ✓ **Planear y ejecutar estrategias de publicidad que permitan la captación de nuevos clientes.** Con esta estrategia lo se busca es tener un plan de

marketing que facilite la divulgación de la información y favorezca a la consecución de nuevos clientes y el posicionamiento del mercado.

- ✓ **Buscar, seleccionar y clasificar los nuevos canales de comunicación y crear alianzas estratégicas.** Con esta estrategia se pretende seleccionar los canales y aliados más efectivos para la consecución de objetivos.
- ✓ **Establecer métodos estandarizados para la captación de clientes.** Con esta estrategia se busca obtener datos precisos que permitan la evaluación de los procesos, la toma de decisiones y la mejora continua.
- ✓ **Definir perfiles de cargo y selección de personal de acuerdo a los procedimientos del S.I.G, para elevar la capacidad del recurso humano y su evaluación.** Con esta estrategia se busca aportar al cumplimiento de los requisitos del S.I.G para garantizar la calidad de los procesos de la empresa.

## **Estrategias DA**

- ✓ **Diseñar el sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.** Con esta estrategia se pretende estandarizar los procesos de la empresa IMAXI LTDA., lo que contribuye a la optimización del mismo y facilita el logro de los objetivos planteados.
- ✓ **Establecer un plan de comunicación para divulgar la información concerniente al S.I.G a toda la empresa y de esta forma cumplir con las exigencias de las partes interesadas.** Con esta estrategia lo que se busca

es mantener informada a toda a empresa y así se den a conocer todos los requisitos y necesidades que existen.

- ✓ **Diseñar un plan de desarrollo y evaluación del talento humano.** Con esta estrategia se busca mantener un talento humano capacitado y motivado para logro de los objetivos de la empresa.
- ✓ **Diseñar un programa de servicio al cliente.** Con esta estrategia se busca mejorar la calidad del servicio y mitigar los efectos negativos de la oferta informal del mercado inmobiliario.

## 2.3 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

A la hora de planear el diseño de un Sistema Integrado de Gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180 en la empresa IMAXI LTDA. Y el diseño de una propuesta para su posible implantación, implica identificar a las partes interesadas y a su vez valorar los riesgos de sus necesidades y expectativas. Ahora bien antes de identificar y valorar a las partes interesadas se hace necesario definir las. Se llaman partes interesadas (*stakeholders*) aquellos grupos de actores que afectan o se afectan por la actividad de la organización. Dicha afectación se manifiesta términos de intereses y expectativas comunes o complementarias, como de impactos negativos recíprocos (GTC 180). Por su parte Richard Edward Freeman definió el término *stakeholders* como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales” (Freeman, 1984, 24).

Lo que quiere decir que las partes interesadas son actores internos y externos, que influyen y se dejan influir por las decisiones y acciones de la organización. Debido a esto la norma ISO 9001:2015 nos recomienda determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

Y posteriormente nos sugiere realizar un completo seguimiento y revisión de toda la información documentada acerca las partes interesadas y determinar cuáles son

sus requisitos pertinentes. De tal manera que nos permita la construcción de un enfoque estratégico basado en la calidad y la responsabilidad social, clave para el diseño del Sistema Integrado de Gestión.

### **Análisis e influencia de los grupos de interés en la organización**

El Mapa Stakeholders es una herramienta que se utiliza para recopilar, clasificar, analizar y jerarquizar la información relacionada con las partes interesadas y determinar su nivel de poder e interés.

El poder se define como el grado en que los individuos o grupos son capaces de persuadir, inducir o coaccionar a otros para seguir ciertas líneas de conducta, y de acuerdo con sus expectativas influir en las estrategias de la organización (Johnson y Scholes, 2001), estos autores establecen dos métodos para clasificar a los grupos de interés:

1. en función de su poder relacionado con el nivel de interés y,
2. en función de la predictibilidad de reacción de éstos en las estrategias de la organización.

Tabla No 12 Matriz Poder/Interés

Matriz Poder/Interés		Nivel de interés	
		Bajo	Alto
Poder	Bajo	<b>A</b>	<b>B</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado, sus representantes e instituciones</li> <li>• Autoridades locales y regionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Familiares de empleados</li> <li>• Agencias de cooperación</li> </ul>
		<b>Estrategia de Mínimo Esfuerzo</b>	<b>Estrategia de Mantener Informado</b>
	Alto	<b>C</b>	<b>D</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes y consumidores</li> <li>• Proveedores</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socios y representantes de la empresa</li> <li>• Empleados</li> </ul>	
	<b>Estrategia de Mantener Satisfecho</b>	<b>Estrategia de Jugadores Clave</b>	

De este modo identificamos y comunicamos los intereses y expectativas que tiene la organización respecto a las partes interesadas, además generamos relaciones con el fin de desarrollar los intereses comunes y complementarios para minimizar los impactos negativos recíprocos, como sugiere la norma GTC 180.



Tabla No 13 Matriz de estrategias para abordar necesidades y expectativas de los grupos de interés del S.I.G

		MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL S.I.G				Código:		
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				Versión:		
						Pagina:		
						Fecha:		
GRUPO DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS	PRIORIDAD	ESTRATEGIA PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	RECURSOS			RESPONSABLE
					Técnico	Económico	Humano	
1. Socios y representantes de la empresa.	Rentabilidad suficiente.	Otra índole.	ESTRATEGIA DE JUGADORES CLAVE (GESTIONAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES) D.	-Diseñar el sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.	✓	✓	Gestión de la Gerencia y la Coordinación del S.I.G.	
	Diseño oportuno del S.I.G.							
	Cumplimiento de la planeación estratégica.	Requisito legal.		-Diseñar un programa de servicio al cliente. -Diseñar planes de acción.	✓			
	Seguimiento oportuno al cumplimiento de los requisitos de clientes.							
Seguimiento oportuno al cumplimiento de los requisitos legales.	Otra índole.							
2. Empleados.	Condiciones laborales.	Otra índole.	ESTRATEGIA DE JUGADORES CLAVE (GESTIONAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES) D.	-Diseñar un plan de desarrollo y evaluación del talento humano. -Crear estrategias para que todos los miembros de la empresa se sientan responsables de la calidad de los procesos que se llevan a cabo y el éxito de la misma.	✓	✓	Gestión de Talento Humano.	
	Comunicación con los trabajadores.							
	Formación, desarrollo y subsidios.							



**MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL S.I.G**

Código:

Versión:

Página:

Fecha:

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

GRUPO DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS	PRIORIDAD	ESTRATEGIA PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	RECURSOS			RESPONSABLE
					Técnico	Económico	Humano	
				-Establecer un plan de comunicación para divulgar la información concerniente al S.I.G a toda la empresa y de esta forma cumplir con las exigencias de las partes interesadas.				
3. Clientes y consumidores	Servicio oportuno. Cumplimiento de las especificaciones contractuales.	Otra índole.	ESTRATEGIA DE MANTENER SATISFECHO (GESTIONAR RIESGOS Y	-Definir perfiles de cargo y selección de personal de acuerdo a los procedimientos del S.I.G, para elevar la capacidad del recurso humano y su evaluación.	✓		✓	Gestión de la Gerencia y Gestión de la calidad y mejora.
	Personal competente. Comunicación con los clientes.			-Implementar nuevos servicios que sean accesibles para todo el público. -Establecer métodos estandarizados para la captación de clientes. -Mantener siempre una excelente	✓	✓	✓	



**MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL S.I.G**

Código:

Versión:

Página:

Fecha:

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

GRUPO DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS	PRIORIDAD	ESTRATEGIA PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	RECURSOS			RESPONSABLE
					Técnico	Económico	Humano	
	Seguridad en la prestación de servicio.	Requisito legal.	OPORTUNIDADES) C.	imagen comercial frente al mercado.				
	Cumplimiento de los requisitos de calidad.			-Seguir un protocolo en la ejecución de los procesos, procedimientos y actividades.	✓		✓	
				-Garantizar la calidad de los servicios a través de la certificación de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.	✓			
4. proveedores	Garantías de mantenimiento y relaciones estables y duraderas.	Otra índole.		-Establecer un plan de comunicación para divulgar la información concerniente al S.I.G a toda la empresa y de esta forma cumplir con las exigencias de las partes interesadas.	✓	✓	✓	Gestión de la Gerencia y Gestión de la calidad y mejora.
	Pago oportuno.			-Integrar a toda las partes interesadas en el proceso de diseño del S.I.G.				



**MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL S.I.G**

Código:

Versión:

Página:

Fecha:

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

GRUPO DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS	PRIORIDAD	ESTRATEGIA PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	RECURSOS			RESPONSABLE
					Técnico	Económico	Humano	
5. Ciudadanía	Generación de empleo.	Otra índole.	ESTRATEGIA DE MANTENER INFORMADO (MONITOREAR NIVELES DE SATISFACCIÓN) B.	- Planear y ejecutar estrategias de publicidad que permitan la captación de nuevos clientes. - Buscar, seleccionar y clasificar los nuevos canales de comunicación y crear alianzas estratégicas.	✓	✓	✓	Gestión de la Gerencia y la Coordinación del S.I.G.
6. Familiares de empleados	Realización de actividades lúdicas y adaptación a la familia.	Otra índole.		- Establecer un plan de comunicación para divulgar la información concerniente al S.I.G a toda la empresa y de esta forma cumplir con las exigencias de las partes.	✓	✓	✓	Gestión de la Gerencia y Gestión de Talento Humano.
	Ambiente y seguridad laboral adecuada para sus familiares.	Requisito legal.		- Diseñar un plan de desarrollo y evaluación del talento humano.				
	Cumplimiento en los pagos a sus familiares.							



**MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL S.I.G**

Código:

Versión:

Página:

Fecha:

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

GRUPO DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS	PRIORIDAD	ESTRATEGIA PARA ABORDAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	RECURSOS			RESPONSABLE
					Técnico	Económico	Humano	
7. Agencias de cooperación	Definir estrategias conjuntas para el desarrollo, innovación y crecimiento del gremio.	Otra índole		-Establecer un plan de comunicación para divulgar la información concerniente al S.I.G a toda la empresa y de esta forma cumplir con las exigencias de las partes.	✓	✓	✓	Gestión de la Gerencia y la Coordinación del S.I.G.
8. Estado, sus representantes e instituciones	Cumplir normatividades, requerimientos y lineamientos definidos.	Requisito legal.	ESTRATEGIA MÍNIMO ESFUERZO(CUMPLIR LA NORMA) A.	- Diseñar el sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.	✓	✓		Gestión de la Gerencia y la Coordinación del S.I.G.
9. Autoridades locales y regionales	Cumplir normatividades, requerimientos y lineamientos definidos.	Requisito legal.		- Diseñar el sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180.	✓	✓		Gestión de la Gerencia y la Coordinación del S.I.G.

## 2.4 ANÁLISIS DEL RIESGO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

El análisis de contexto externo e interno que se aplicó anteriormente en la organización, fue indispensable para realizar la Matriz de estrategias para abordar necesidades y expectativas de los grupos de interés del S.I.G. La norma NTC-ISO 9001:2015 establece que al planificar el sistema de gestión de la calidad, no solo se debe comprender la organización y su contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas sino también determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

Partiendo de aquí será posible identificar los posibles riesgos que se darían por el incumplimiento de dichas necesidades, la NTC-ISO 31000:2011 nos brinda los principios y las directrices genéricas sobre la gestión del riesgo. La norma define *Riesgo* como el “efecto de la incertidumbre sobre los objetivos” y *Gestión del riesgo* como las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”.

Adicional a eso la norma NTC-ISO 31000:2011 recomienda que el proceso para la gestión del riesgo debería:

- ser parte integral de la gestión,
- estar incluido en la cultura y las prácticas, y
- estar adaptado a los procesos de negocio de la organización.

Todo lo anterior con el fin de asegurar que el diseño e implementación del sistema integrado de gestión no se limite únicamente al estricto cumplimiento de las normas, sino que trascienda e impacte positivamente en la consecución de objetivos financieros relacionados con el aumento de la rentabilidad, el posicionamiento de marca, la expansión en el mercado y la generación de empleo, etc.

Ahora para la construcción de la matriz de riesgos fue necesaria una metodología para el análisis del mismo, que fuese efectiva en la empresa IMAXI. Para este caso la metodología usada sería el Análisis modal de fallos y efectos para riesgos del negocio (BR AMEF), herramienta que analiza los posibles fallos y determina sus efectos en el sistema. La aplicación de este método se llevó a cabo teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Tabla No 14 Criterios de impacto de riesgos del S.I.G

Severidad (consecuencia de que ocurra la falla)		Ocurrencia (probabilidad de que la falla ocurra)		Detección (probabilidad de que la falla se detectada antes de que llegue al cliente)		NPR (Numero Prioritario de Riesgo de cada efecto ) NPR
Efecto	Rango	Ocurrencia	Rango	Probabilidad	Rango	
No	1	Remota	1	Alta	1	500 – 1000 <b>Alto riesgo de falla</b>
Muy poco	2	Muy poco	2	Medianamente alta	2-5	
Poco	3	poco	3			
Menor	4	Moderado	4			
Moderado	5		5			
Significativo	6	Alta	6	Baja	6-8	1 – 124 <b>Riesgo de falla bajo</b>
Mayor	7		7			
Extremo	8		8			
Serio	9	Muy alta	9	Muy baja	9	0 <b>No existe riesgo de falla</b>
Peligro	10		10	Improbable	10	

Fuente: Autoras



Tabla No 15 Matriz de riesgo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés del S.I.G


			MATRIZ DE RIESGOS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL S.I.G										Código:
			SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN										Versión:
Grupo de interés	Proceso	Necesidad	Riesgos	Criterios de impacto			NPR	Plan de acción	Recursos	Fecha de desarrollo	Fecha de implementación final	Evidencia	
				Severidad	Ocurrencia	Detección							
1. Socios y representantes de la empresa.	Proceso Operativo - Gestión comercial	Rentabilidad suficiente.	Rentabilidad por debajo de lo esperado, quiebra.	7	5	3	105	Realizar un plan intervención.	Técnicos Económicos Humanos	01 feb 2019	8 Abr 2019	Informes de gestión.	
	Proceso Estratégico - Gestión del S.I.G	Diseño oportuno del S.I.G.	Incumplimiento del cronograma.	4	4	1	16	Realizar seguimiento al proyecto de diseño para que se cumpla el cronograma.	Técnicos Económicos Humanos	04 feb 2019	11 Abr 2019	Informes de gestión.	
	Proceso Estratégico - Gestión de la alta dirección	Cumplimiento de la planeación estratégica.	Incumplimiento de la planeación estratégica.	5	5	1	25	Realizar un seguimiento del programa de planeación estratégica para que se cumpla el cronograma.	Técnicos Económicos Humanos	05 feb 2019	12 Abr 2019	Informes de gestión.	
		Seguimiento oportuno al cumplimiento de los requisitos de clientes.	Incumplimiento de los requisitos de los clientes.	7	3	3	63	Elaboración de indicadores de gestión.	Técnicos Humanos	06 feb 2019	15 Abr 2019	Informes de gestión.	
		Seguimiento oportuno al cumplimiento de los requisitos legales.	Incumplimiento de los requisitos legales.	10	1	2	20	Realizar un seguimiento del cumplimiento de los requisitos legales.	Técnicos Económicos Humanos	07 feb 2019	16 Abr 2019	Informes de cumplimiento de requisitos legales.	

Tabla No 15 Matriz de riesgo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés del S.I.G


		MATRIZ DE RIESGOS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL S.I.G										Código:
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN										Versión:
Grupo de interés	Proceso	Necesidad	Riesgos	Criterios de impacto			NPR	Plan de acción	Recursos	Fecha de desarrollo	Fecha de implementación final	Evidencia
				Severidad	Ocurrencia	Detección						
2. Empleados.	Proceso de Soporte - Gestión del talento humano	Condiciones laborales.	Demandas, sanciones legales por condiciones laborales deficientes.	10	1	2	20	Realizar un seguimiento del cumplimiento de los requisitos legales.	Técnicos Económicos Humanos	08 feb 2019	17 Abr 2019	Informes de cumplimiento de requisitos legales.
		Comunicación con los trabajadores.	Ineficiencias de la gestión laboral debido a problemas de comunicación.	4	4	2	32	Cumplimiento del procedimiento de comunicaciones	Técnicos Humanos	11 Feb 2019	18 Abr 2019	Informes de gestión.
		Formación, desarrollo y subsidios.	Incapacidad para cumplir con las funciones de formación y capacitación del personal.	5	3	2	30	Realizar capacitaciones del manual de funciones, inducción y reintroducción del personal.	Técnicos Económicos Humanos	12 Feb 2019	19 Abr 2019	Registros de capacitaciones.
3. Clientes y consumidores	Proceso Operativo – Gestión logística	Servicio oportuno.	Respuesta inoportuna al sistema de PQRS.	5	4	4	80	Generar alertas en las respuestas de los requerimientos.	Técnicos Económicos Humanos	13 Feb 2019	22 Abr 2019	Informes de gestión.
		Comunicación con los clientes.										

Tabla No 15 Matriz de riesgo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés del S.I.G



			MATRIZ DE RIESGOS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL S.I.G										Código:
			SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN										Versión:
Grupo de interés	Proceso	Necesidad	Riesgos	Criterios de impacto			NPR	Plan de acción	Recursos	Fecha de desarrollo	Fecha de implementación final	Evidencia	
				Severidad	Ocurrencia	Detección							
	Proceso de Soporte - Gestión del talento humano	Personal competente.	Mala prestación del servicio y pérdida de clientes.	6	3	2	36	Capacitar mensualmente al personal sobre los servicios que ofrece la empresa.	Técnicos Económicos Humanos	14 Feb 2019	23 Abr 2019	Registros de capacitaciones.	
	Proceso de Soporte- Gestión del riesgo	Seguridad en la prestación de servicio.	Demandas, sanciones legales por el incumplimiento de los requisitos de calidad.	10	3	3	90	Realizar un seguimiento del cumplimiento de los requisitos legales.	Técnicos Económicos Humanos	15 Feb 2019	24 Abr 2019	Informes de cumplimiento de requisitos legales.	
		Cumplimiento de las especificaciones contractuales.											
Proceso de Soporte - Gestión del mantenimiento	Cumplimiento de los requisitos de calidad.												
4. Proveedores.	Proceso de Soporte- Gestión financiera	Garantías de mantenimiento y relaciones estables y duraderas.	Incumplimiento de los requisitos contractuales.	10	2	3	60	Realizar un seguimiento del cumplimiento de los requisitos contractuales.	Técnicos Económicos Humanos	18 Feb 2019	25 Abr 2019	Informes de cumplimiento de requisitos legales.	
		Pago oportuno.											
5. Ciudadanía.	Proceso de Soporte- Gestión financiera	Generación de empleo.	Ineficiencias de la generación de empleo.	2	5	4	40	Establecimiento de estrategias para la generación de empleo	Económicos Humanos	19 Feb 2019	26 Abr 2019	Informes de gestión.	

Tabla No 15 Matriz de riesgo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés del S.I.G

		MATRIZ DE RIESGOS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL S.I.G										Código:
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN										Versión:
Grupo de interés	Proceso	Necesidad	Riesgos	Criterios de impacto			NPR	Plan de acción	Recursos	Fecha de desarrollo	Fecha de implementación final	Evidencia
				Severidad	Ocurrencia	Detección						
6. Familiares de empleados.	Proceso de Soporte-Gestión del talento humano	Realización de actividades lúdicas y adaptación a la familia.	Bajo rendimiento labora del empleado por aspectos familiares.	6	6	4	144	Realizar actividades lúdicas familiares a fin de año.	Económicos Humanos	20 Feb 2019	29 Abr 2019	Informes de gestión.
		Ambiente y seguridad laboral adecuada para sus familiares.	Demandas, sanciones legales por el incumplimiento de las condiciones laborales.	10	1	2	20	Realizar un seguimiento del cumplimiento de los requisitos legales.	Económicos Humanos	21 Feb 2019	30 Abr 2019	Informes de cumplimiento de requisitos legales.
	Proceso de Soporte-Gestión financiera	Cumplimiento en los pagos a sus familiares.										
7. Agencias de cooperación.	Proceso de Soporte-Gestión de la mejora continua	Definir estrategias conjuntas para el desarrollo, innovación y crecimiento del gremio.	Poca participación de los eventos y estrategias del gremio.	3	7	2	42	Establecer estrategias para aumentar la participación.	Económicos Humanos	22 Feb 2019	01 May 2019	Informes de gestión.
8. Estado, sus representantes e instituciones	Proceso de Soporte-Gestión documental	Cumplir normatividades, requerimientos y lineamientos definidos.	Demandas, sanciones legales por el incumplimiento de la normatividad.	10	1	2	20	Realizar un seguimiento del cumplimiento de los requisitos legales.	Técnicos Económicos	25 Feb 2019	02 May 2019	Informes de cumplimiento de requisitos legales.
9. Autoridades locales y regionales				10	1	2	20					

Según el Numero Prioritario de Riesgo de cada efecto o NPR es posible clasificar y determinar cuáles son los eventos con mayor riesgo de falla, con esta información se concentran los esfuerzos inicialmente en los eventos con mayor riesgo. En este caso se contemplaron 18 posibles riesgos, que están ligados a 23 necesidades que se distribuyen entre los 9 grupos de interés que participan e influyen en los contextos internos y externos en los que opera la empresa IMAXI LTDA. Ahora bien, luego de valorar los criterios de impacto se ha determinado que del 100% de los riesgos contemplados, el 94.4% clasifica como riesgo de falla baja, es decir, que su NPR oscila entre 1-124 y el 5.6% clasifica como riesgo de falla medio, es decir, que su NPR oscila entre 125-499. Los resultados que arroja el análisis resultan positivos para la empresa, puesto que al no existir altos riesgos de falla es más fácil abordar las problemáticas que se presenten en la empresa.

Tabla n 16 Matriz de Riesgos Priorizados

Grupo de interés	Proceso	Necesidades	Riesgos	NPR	Plan de Acción
<b>Familiares de empleados</b>	Proceso de Soporte- Gestión del talento humano	Realización de actividades lúdicas y adaptación a la familia.	Bajo rendimiento labora del empleado por aspectos familiares.	144	Realizar actividades lúdicas familiares a fin de año.
<b>Socios y Representantes de la empresa.</b>	Proceso Operativo - Gestión comercial	Rentabilidad suficiente.	Rentabilidad por debajo de lo esperado, quiebra.	105	Realizar un plan de intervención.
<b>Clientes y consumidores.</b>	Proceso de Soporte- Gestión del riesgo	Seguridad en la prestación de servicio.	Demandas, sanciones legales por el incumplimiento de los requisitos de calidad.	90	Realizar un seguimiento del cumplimiento de los requisitos legales.
		Cumplimiento de las especificaciones contractuales.			
	Proceso de Soporte- Gestión del mantenimiento	Cumplimiento de los requisitos de calidad.			
	Proceso Operativo – Gestión logística	Servicio oportuno.	Respuesta inoportuna al sistema de PQRS	80	Generar alertas en las respuestas de los requerimientos.
Comunicación con los clientes.					
<b>Socios y Representantes de la empresa.</b>	Proceso Estratégico - Gestión de la alta dirección	Seguimiento oportuno al cumplimiento de los requisitos de clientes.	Incumplimiento de los requisitos de los clientes.	63	Elaboración de indicadores de gestión.
<b>Proveedores.</b>	Proceso de Soporte- Gestión financiera	Garantías de mantenimiento y relaciones estables y duraderas.	Incumplimiento de los requisitos contractuales.	60	Realizar un seguimiento del cumplimiento de los requisitos contractuales.
		Pago oportuno.			

Fuente: Autoras

## CONCLUSIÓN

En el desarrollo del análisis de contexto que se llevó a cabo en la empresa IMAXI LTDA. Se logró obtener información relevante para el diseño del sistema integrado de gestión. se realizó un completo diagnóstico estratégico con el fin de entender tanto el entorno externo como el interno en el que se desarrolla la empresa. Con el fin de facilitar este paso, se aplicó un instrumento de planificación estratégica, el análisis de contexto POAM, Para definir el contexto externo en el que opera la empresa y para el análisis del contexto interno de la organización se utilizó el perfil de capacidad interna de la empresa (PCI) herramienta para la auditoría organizacional.

La información que se obtuvo con ambos análisis permitió la posterior construcción de la matriz DOFA y a su vez se definieron las estrategias pertinentes para aprovechar las fortalezas y oportunidades y contrarrestar debilidades y amenazas. Siendo una de las principales estrategias, el diseño del sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180, el eje central de este proyecto de investigación.

Finalmente identificamos a las partes interesadas y su nivel de influencia en los procesos de la empresa. Analizamos y comprendimos sus principales necesidades y expectativas y los riesgos a los que se enfrentan las mismas. Completando de este modo los numerales *4.1 comprensión de la organización y su contexto* y *4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*.

### **3. CAPITULO III: ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

Un Sistema Integrado de Gestión es aquel donde la organización integra al máximo todas sus actividades y además les hace seguimiento documental para compararlo con el entorno o con una media donde esta pueda implementar un proceso de mejora continua. Con el diseño e implementación de un Sistema Integrado de Gestión se busca unificar el mayor número de elementos que garanticen el cumplimiento de los requisitos de uno o varios estándares determinados; todo esto con el fin de asegurar que los procesos que se realicen en la empresa posean características intrínsecas que le permitan diferenciarse, ser competitiva, satisfacer las necesidades de sus clientes y cumplir los requisitos legales.

#### **3.1 PLANIFICACIÓN DE LAS NORMAS NTC-ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC**

##### **180.**

Para este estudio se trabajó una metodología que se soporta en los modelos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180, las cuales unifican tres elementos claves para las organizaciones en la actualidad: la calidad, los procesos y la responsabilidad social empresarial. El sistema integrado de gestión debe estar basado en la definición y gestión de los procesos, lo cual requiere un desglose de todas aquellas actividades que realizan en la organización en partes bien definidas y el establecimiento de las interacciones que existen entre estas.

Dicho lo anterior, se hace necesario enmarcar el sistema integrado de gestión dentro de una estrategia claramente definida, a través de la elaboración de un mapa



de procesos, un manual del Sistema Integrado de Gestión, unos procesos y unos procedimientos. En el presente capítulo se diseñó el mapa de procesos, el cual integra procesos de las normas en mención, basándose en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) que garantiza el establecimiento y promoción de un enfoque de mejora continua dentro de la organización.

### **3.2 ESTRUCTURA DE LAS NORMAS NTC-ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC**

#### **180.**

A continuación se relacionan los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, posteriormente se encontraran los requisitos de la norma NTC 6001 y finalmente los requisitos de la GTC 180, de igual forma, estas tres normas detallan los diferentes parámetros a utilizar como referencia para la definición de la estructura y los procesos del SIG.

Tabla No. 17 Estructura de la norma NTC- ISO 9001:2015

<b>0. INTRODUCCIÓN</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
<b>5. LIDERAZGO</b>
5.1 Liderazgo y compromiso
5.1.1 Generalidades
5.1.2 Enfoque al cliente
5.2 Política
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
6.3 Planificación de los cambios
<b>7. APOYO</b>
7.1 Recursos
7.1.1 Generalidades
7.1.2 Personas
7.1.3 Infraestructura
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
7.1.5.1 General
7.1.5.2 Trazabilidad de medidas
7.1.6 Conocimientos de la organización
7.2 Competencia
7.3 Toma de conciencia
7.4 Comunicación
7.5 Información documentada
7.5.1 Generalidades
7.5.2 Creación y actualización
7.5.3 Control de la información documentada
<b>8. OPERACIÓN</b>
8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios

Tabla No. 17 Estructura de la norma NTC- ISO 9001:2015

8.2.1 Comunicación con el cliente
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.3.1 Generalidades
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.4.1 Generalidades
8.4.2 Tipo y alcance del control
8.4.3 Información para los proveedores externos
8.5 Producción y provisión del servicio
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
8.5.4 Preservación
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
8.5.6 Control de los cambios
8.6 Liberación de los productos y servicios
8.7 Control de las salidas no conformes
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1 Generalidades
9.1.2 Satisfacción del cliente
9.1.3 Análisis y evaluación
9.2 Auditoría interna
9.3 Revisión por la dirección
9.3.1 Generalidades
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
<b>10. MEJORA</b>
10.1 Generalidades
10.2 No conformidad y acción correctiva
10.3 Mejora continua

Tabla No. 18 Estructura de la norma NTC- 6001

<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>
<b>2. DEFINICIONES</b>
<b>3. DESARROLLO</b>
<b>3.1 PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>
3.1.1 Planificación y direccionamiento
3.1.2 Evaluación de la gestión
<b>3.2 PROCESOS OPERATIVOS</b>
3.2.1 Gestión comercial
3.2.2 Planificación del producto
3.2.3 Diseño y desarrollo de productos
3.2.4 Planificación y desarrollo de procesos
3.2.5 Gestión de compras
3.2.6 Producción de bienes o prestación del servicio
<b>3.3 PROCESOS DE APOYO</b>
3.3.1 Recursos humanos
3.3.2 Gestión de la información
3.3.3 Gestión financiera
3.3.4 Gestión de recursos físicos

Tabla No. 19 Estructura de la norma GTC 180

<b>0. INTRODUCCION</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>
<b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>
<b>3. CONSIDERACIONES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>
<b>4. ENFOQUE ESTRATÉGICO</b>
4.1 Identificación de aspectos significativos
4.2 Riesgo asociados a un enfoque de gestión socialmente responsable
4.3 Orientación hacia el desarrollo sostenible
4.4 Consideraciones legales
<b>5. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE</b>
5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable
5.1.1 Marco ético y política de responsabilidad social
5.1.2 Compromiso y responsabilidades de la dirección
5.1.3 Líder del enfoque socialmente responsable de la gestión
<b>5.2 Proceso de implementación de una gestión socialmente responsable</b>
5.2.1 Compromiso con las partes interesadas
5.2.2 Consideraciones sobre las partes interesadas
5.2.3 Diagnostico
5.2.4 Plan de acción
5.2.5 Comunicación
5.2.5.1 Comunicación Interna
5.2.5.2 Comunicación Externa
5.2.6 Gestión del cambio
5.2.7 Documentación
5.2.7.1 Control de la documentación
5.2.7.2 Control de registros
<b>5.3 Medición, análisis y mejora</b>
5.3.1 Seguimiento y medición del impacto
5.3.2 Revisión por la dirección
5.3.3 Reporte de sostenibilidad
5.3.4 Acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo
5.3.5 Nuevo plan de acción

Por lo anterior, se observa que las tres normas exponen aspectos en común, lo que permite realizar una integración de dichos estándares, estableciendo así la estructura final del sistema integrado de gestión, que permitirá definir los procesos y estrategias a seguir, por lo cual también será una guía para el diseño del mapa de procesos. A continuación se describe la *Matriz de herramientas de apoyo del Sistema Integrado de Gestión (Tabla N° 20)*



Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>CICLO PHVA</b>	<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>	
<b>1. Generalidades</b>				
<b>1.1 Introducción</b>				
<b>1.2 Presentación</b>				
<b>a. Presentación de la empresa.</b>				
<b>b. Presentación del manual.</b>				
<b>2. Referencias normativas.</b>				
<b>3. Términos y definiciones.</b>				
<b>4. Requisitos generales.</b>	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	<b>N/A</b>	4. Enfoque estratégico.	<b>Gestión del S.I.G</b>
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	<b>N/A</b>	4.1 Identificación de aspectos significativos	
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	<b>N/A</b>	4. Enfoque estratégico.	



Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>CICLO PHVA</b>	<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>	
4. Requisitos generales.	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	3. Desarrollo	5. Lineamientos para la implementación y gestión socialmente responsable.	<b>Gestión del S.I.G</b>
5. Liderazgo y compromiso	5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.2 Enfoque al cliente.	3.1 Procesos de dirección	5.1.2 Compromiso y responsabilidades de la dirección.	<b>Gestión de la alta dirección.</b>
	5.2 Política.	3.1.1 Planificación y direccionamiento	5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable.	
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	3.1.1 Planificación y direccionamiento	5.1.3 Líder del enfoque socialmente responsable de la gestión	

Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>CICLO PHVA</b>	<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>	
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	3.1.1 Planificación y direccionamiento.	5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable.	<b>Gestión del riesgo.</b>
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	3.1.1 Planificación y direccionamiento.	5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable.	<b>Gestión del S.I.G</b>
	6.3 Planificación de los cambios.	3.1.1 Planificación y direccionamiento.	5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable.	<b>Gestión del S.I.G</b>
7. Apoyo	7.1 Recursos.	3.3 Procesos de apoyo.	5.2.1 Compromiso con las partes interesadas.	<b>Gestión del S.I.G</b>
	7.1.1 Generalidades	3.3 Procesos de apoyo.	5.2.1 Compromiso con las partes interesadas.	<b>Gestión del S.I.G</b>

Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>CICLO PHVA</b>	<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>	
7. Apoyo	7.1.2 Personas	3.3 Procesos de apoyo. 3.3.1 Recursos humanos	5.2.1 Compromiso con las partes interesadas	<b>Gestión del Talento Humano</b>
	7.1.3 Infraestructura	3.3 Procesos de apoyo. 3.3.4 Gestión de recursos físicos		<b>Gestión del Mantenimiento</b>
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	3.3 Procesos de apoyo. 3.3.1 Recursos humanos		<b>Gestión del S.I.G</b>
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	3.3 Procesos de apoyo. 3.3.4 Gestión de recursos físicos		<b>Gestión logística</b>
	7.1.6 Conocimientos de la organización	3.3 Procesos de apoyo.		

Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>CICLO PHVA</b>	<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>	
7. Apoyo	7.2 Competencia	N/A	N/A	<b>Gestión del Talento Humano</b>
	7.3 Toma de conciencia.	N/A	5.2 Proceso de implementación de una gestión socialmente responsable.	
	7.4 Comunicación	3.2.1 Gestión comercial.	5.2.5 Comunicación 5.2.5.1 Comunicación Interna 5.2.5.2 Comunicación Externa	<b>Gestión comercial</b>
	7.5 Información documentada.	3.3.2 Gestión de la información	5.2.7 Documentación 5.2.7.1 Control de la documentación 5.2.7.2 Control de registros	<b>Gestión del S.I.G</b>
	7.5.1 Generalidades			
	7.5.2 Creación y actualización			
	7.5.3 Control de la información documentada			

Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>					
<b>CICLO PHVA</b>		<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>		
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional.	3.2.1 Gestión comercial. 3.2.2 Planificación del producto. 3.2.3 Diseño y desarrollo de productos.	5.2 Proceso de implementación de una gestión socialmente responsable.	<b>Gestión del S.I.G</b>	
	8.2 Requisitos para los productos y servicios.		4.1 Identificación de aspectos significativos 4.3 Orientación hacia el desarrollo sostenible 5.2.1 Compromiso con las partes interesadas.	<b>Gestión del S.I.G</b> <b>Gestión comercial</b>	
	8.2.1 Comunicación con el cliente		<b>Gestión del S.I.G</b>		
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios		<b>Gestión de la alta dirección.</b> <b>Gestión del S.I.G</b>		
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
	8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios				

Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>CICLO PHVA</b>	<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>	
8. Operación	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	3.2.1 Gestión comercial 3.2.2 Planificación del producto 3.2.3 Diseño y desarrollo de productos	4.1 Identificación de aspectos significativos	<b>Gestión de la alta dirección.</b>
	8.3.1 Generalidades			
	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.			
	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.			
	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.			
	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.			
	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.			
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	3.2.1 Gestión comercial. 3.2.4 Planificación y desarrollo de procesos.	4.1 Identificación de aspectos significativos.	<b>Gestión del S.I.G</b>

Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>CICLO PHVA</b>	<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>	
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	3.2.6 Producción de bienes o prestación del servicio.	5.2.4 Plan de acción.	<b>Gestión del S.I.G</b>
	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio			
	8.5.2 Identificación y trazabilidad	N/A	N/A	<b>Gestión documental</b>
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	N/A	N/A	<b>Gestión del S.I.G</b>
	8.5.4 Preservación	N/A	N/A	<b>Gestión del S.I.G</b>
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	N/A	N/A	<b>Gestión de la mejora continua.</b>
	8.5.6 Control de los cambios	N/A	N/A	
	8.6 Liberación de los productos y servicios	N/A	N/A	<b>Gestión del S.I.G</b>

Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>CICLO PHVA</b>	<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>	
8. Operación	8.7 Control de las salidas no conformes	N/A	N/A	<b>Gestión de la mejora continua.</b>
9. Evaluación del desempeño (requisitos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación)	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	3.1.2 Evaluación de la gestión	5.3 Medición, análisis y mejora 5.3.1 Seguimiento y medición del impacto	<b>Gestión del S.I.G</b>
	9.1.1 Generalidades			
	9.1.2 Satisfacción del cliente			
	9.1.3 Análisis y evaluación			
	9.2 Auditoría interna	N/A	N/A	
	9.3 Revisión por la dirección	3.1 Procesos de dirección 3.1.2 Evaluación de la gestión	5.3.2 Revisión por la dirección	<b>Gestión de la alta dirección.</b>
	9.3.1 Generalidades			
	9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				



Tabla N° 20 Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión.

<b>MATRIZ DE HERRAMIENTAS DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				
<b>CICLO PHVA</b>	<b>REQUISITOS</b>			<b>PROCESOS</b>
<b>S.I.G</b>	<b>NTC- ISO 9001:2015</b>	<b>NTC 6001</b>	<b>GTC 180</b>	
10. Mejora	10.1 Generalidades	3.1.2 Evaluación de la gestión	5.3.4 Acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo.	<b>Gestión de la mejora continua.</b>
	10.2 No conformidad y acción correctiva			
	10.3 Mejora continua			

FUENTE: AUTORAS

### 3.3. ESTRUCTURA FINAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En la matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión realizada anteriormente se observa que las tres normas presentan aspectos en común, lo cual permitió hacer una integración de estos estándares, estableciendo así la estructura final del sistema integrado de gestión en la búsqueda de definir los procesos y estrategias a seguir, sirviendo de base también para el diseño del mapa de procesos. En la siguiente tabla se puede observar la estructura final del S.I.G:

*Tabla N°21 Estructura final del Sistema Integrado de Gestión.*

<b>Estructura final del Sistema Integrado de Gestión</b>	
<b>S I. G</b>	<b>Procesos</b>
<b>1. Generalidades</b>	
1.1 Introducción.	
1.2 Presentación.	
a. Presentación de la empresa.	
I. Misión.	
II. Visión.	
III. Organigrama.	
IV. Ubicación.	
V. Servicios ofrecidos.	
b. Presentación del manual.	
I. Objetivo del manual.	
II. Subsistemas.	
III. Elaboración, revisión y aprobación.	
IV. Distribución.	
V. Cambios y modificaciones.	
<b>2. Referencias normativas.</b>	
<b>3. Términos y definiciones.</b>	
<b>4. Requisitos generales.</b>	

<b>Estructura final del Sistema Integrado de Gestión</b>	
<b>S I. G</b>	<b>Procesos</b>
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	<b>Gestión del S.I.G</b>
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	<b>Gestión del S.I.G</b>
<b>5. Liderazgo y compromiso</b>	
5.1 Liderazgo y compromiso	<b>Gestión de la alta dirección.</b>
5.1.2 Enfoque al cliente.	
5.2 Política.	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	
<b>6. Planificación</b>	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	<b>Gestión del riesgo.</b>
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	<b>Gestión del S.I.G</b>
6.3 Planificación de los cambios.	
<b>7. Apoyo</b>	
7.1 Recursos.	<b>Gestión del S.I.G</b>
7.1.1 Generalidades	
7.1.2 Personas	<b>Gestión del T. Humano</b>
7.1.3 Infraestructura	<b>Gestión del Mantenimiento</b>
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	<b>Gestión del S.I.G</b>
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	
7.1.6 Conocimientos de la organización	<b>Gestión logística</b>
7.2 Competencia	
7.3 Toma de conciencia.	<b>Gestión del T. Humano</b>
7.4 Comunicación	<b>Gestión comercial</b>
7.5 Información documentada.	<b>Gestión del S.I.G</b>
7.5.1 Generalidades	
7.5.2 Creación y actualización	
7.5.3 Control de la información documentada	
<b>8. Operación</b>	
8.1 Planificación y control operacional.	<b>Gestión del S.I.G</b>

<b>Estructura final del Sistema Integrado de Gestión</b>	
<b>S I. G</b>	<b>Procesos</b>
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	<b>Gestión del S.I.G</b>
8.2.1 Comunicación con el cliente	<b>Gestión comercial</b>
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	<b>Gestión del S.I.G</b>
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	<b>Gestión de la alta dirección.</b>
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	<b>Gestión de la alta dirección.</b>
8.3.1 Generalidades	
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.	<b>Gestión del S.I.G</b>
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	
8.5 Producción y provisión del servicio	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	<b>Gestión documental</b>
8.5.2 Identificación y trazabilidad	<b>Gestión del S.I.G</b>
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	
8.5.4 Preservación	<b>Gestión de la mejora continua.</b>
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	
8.5.6 Control de los cambios	
8.6 Liberación de los productos y servicios	<b>Gestión del S.I.G</b>
8.7 Control de las salidas no conformes	<b>Gestión de la mejora continua.</b>
<b>9. Evaluación del desempeño</b>	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<b>Gestión del S.I.G</b>
9.1.1 Generalidades	
9.1.2 Satisfacción del cliente	
9.1.3 Análisis y evaluación	<b>Gestión de la alta dirección. Gestión de la alta dirección.</b>
9.2 Auditoría interna	
9.3 Revisión por la dirección	
9.3.1 Generalidades	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	

<b>10. Mejora</b>	<b>Gestión de la mejora continua.</b>
10.1 Generalidades	
10.2 No conformidad y acción correctiva	
10.3 Mejora continua	

*Fuente: autoras.*

Después de que se ha determinado la estructura final del Sistema Integrado de Gestión se procedió a extraer cada uno de los procesos planteados en la tabla N° 21:

*Tabla 22 Procesos del Sistema Integrado de Gestión Imaxi Ltda.*

Procesos del sistema integrado de gestión		Código
<b>PROCESOS ESTRATEGICOS</b>		
1	Gestión del S.I.G.	PC- GSIG
2	Gestión de la Alta Dirección.	PC- GAD
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>		
3	Gestión comercial	PC- GDM
4	Gestión logística	PC- GDL
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>		
5	Gestión del T. Humano	PC- GTH
6	Gestión documental	PC- GDD
7	Gestión financiera	PC- GDF
8	Gestión del riesgo.	PC- GDR
9	Gestión del mantenimiento	PC- GDM
10	Gestión de la mejora continua.	PC- GMC

*Fuente: autoras*

### **3.4 MAPA DE PROCESOS**

Un mapa de procesos establece la ruta a seguir de las diferentes actividades y estrategias que la empresa debe implementar con el fin de cubrir las necesidades y expectativas de los clientes, siendo así más competitiva y obteniendo una mejor calidad en los servicios que ofrece. El mapa de procesos ofrece una visión general de la estructura del SIG, representando gráficamente los procesos de la empresa y su interrelación.

Para identificar dichos procesos en la inmobiliaria IMAXI Ltda., se conformó un equipo de trabajo con el cual se realizó una lista de todos los procesos que se llevan a cabo en la organización, posterior a ello se definieron los objetivos intermedios y por último, se identificaron los trabajos claves que se ejecutan en la empresa para que ésta sea exitosa.

Seguidamente, se llevaron a cabo las siguientes etapas, teniendo como marco de referencia las normas del sistema integrado de gestión, con el fin de diseñar un mapa de procesos acorde a este:

1. Crear un equipo de trabajo con representantes de las principales áreas de la empresa para analizar y diseñar el mapa de procesos del S.I.G.
2. Identificar los procesos que se llevan a cabo actualmente en la empresa.

3. Identificar los procesos requeridos por el S.I.G, según las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180, con el fin de tener una gestión de calidad y responsabilidad social enfocada en las pymes.

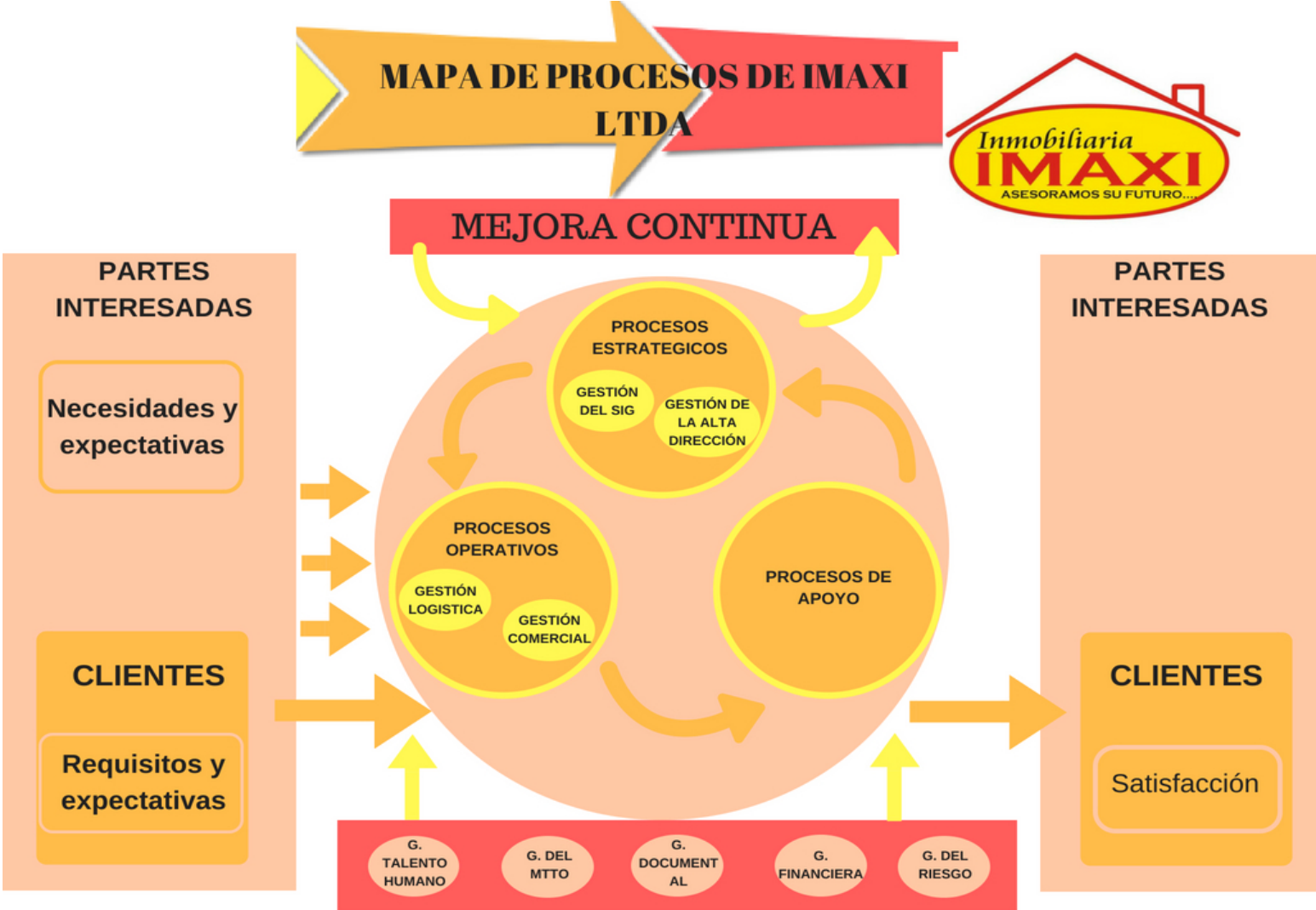
4. Confrontar los procesos actuales de la organización con los requeridos para implementar el S.IG.

5. Documentar la interrelación de los procesos en el mapa de procesos.

Teniendo en cuenta que la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., no contaba con un mapa de procesos estructurado que permitiera un correcto análisis de los procesos, se procedió a tomar la información suministrada por los representantes de las principales áreas de la empresa y compararla con los procesos obtenidos en la tabla N° 22 de la estructura del sistema integrado de gestión. En ese sentido, se procedió a diseñar el mapa de procesos del sistema integrado de gestión, que a continuación se presenta.



Figura 2. Mapa de procesos de la Inmobiliaria IMAXI Ltda



Gracias al diseño del mapa de procesos planteado para la empresa IMAXI Ltda., se obtiene una mejor visualización de los procesos de la organización, permitiendo un mejor funcionamiento y control de las actividades que se dan en dicha empresa, creando así un punto estratégico con el que se espera lograr una mejor gestión, orientando las actividades hacia la satisfacción de los clientes, teniendo en cuenta los lineamientos de las normas de estudio del Sistema Integrado de Gestión para la consecución de los objetivos planteados. El mapa de procesos de este SIG está conformado por los siguientes procesos:

## **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Son los procesos de planificación involucrados a los factores claves y estratégicos, estos guían a los procesos operativos, están divididos en:

- **Gestión del S.I.G:** su función es determinar los lineamientos para el diseño de los documentos del Sistema Integrado de Gestión con el objetivo que cumplan con los requisitos de los estándares de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180.
- **Gestión de la alta dirección:** sus principales funciones es comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, establecer políticas de calidad y objetivos de calidad, poner los recursos necesarios al servicio de la organización y revisar directamente si se cumplen los objetivos marcados.

## PROCESOS OPERATIVOS

Son los procesos que se realizan para cumplir la misión de la organización, están divididos en:

- **Gestión comercial:** Su función es establecer los objetivos comerciales y estudiar nuevas oportunidades de negocios para valorarlas.
- **Gestión logística:** se encarga de planear, ejecutar y controlar la prestación del servicio de asesoría, desde la captación del inmueble hasta la entrega final, ya sea arriendo o venta del mismo, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

## PROCESOS DE SOPORTE

Estos se realizan con el fin de asegurar las condiciones que debe tener la organización para la realización de los procesos estratégicos y operativos, están divididos en:

- **Gestión del Talento Humano:** Se encarga de identificar las necesidades del personal con base en las necesidades actuales, además de realizar toda la etapa de contratación y vinculación, suministrando y coordinando programas de formación, realizando evaluaciones de desempeño en coordinación con los procesos internos.

- **Gestión documental:** Sus principales funciones son identificar los requisitos de la documentación, elaborar los documentos requeridos por los estándares, elaborar formatos de control documental y actualización constante de la documentación.
- **Gestión financiera:** Se encarga de establecer los controles de los ingresos y gastos que tiene la organización, para el aumento de la rentabilidad de la empresa, sirviendo como herramienta para la toma de decisiones.
- **Gestión del riesgo:** Se encarga de la formulación del plan de prevención de aquellos problemas que puedan ocurrir en la organización, una vez son detectados se determinan los procesos necesarios para hacer frente a los efectos.
- **Gestión del mantenimiento:** Se encarga de evitar o mitigar las consecuencias de fallos en los inmuebles, preservando la calidad del servicio y evitando el deterioro apresurado mediante la gestión de planificación de mantenimientos.
- **Gestión de la mejora continua:** Se encarga de identificar todos los procesos y el estudio detallado de cada paso llevado a cabo, incluyendo acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción del cliente, manteniendo la información documentada.

## **CONCLUSIÓN**

En el desarrollo del análisis y diagnóstico que se llevó a cabo en la empresa IMAXI LTDA, frente a los estándares de estudios y el contexto organizacional de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180, ha sido un pilar fundamental para el diseño de la estructura final del sistema integrado de gestión, logrando determinar los procesos faltantes en la inmobiliaria, mediante el análisis comparativo de las estructuras de los requisitos de las tres normas mencionadas, con el fin de unificar los requisitos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180 en uno solo, con la finalidad de establecer la estructura final del S.I.G y los procesos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos, los cuales se incluyeron en el mapa de procesos de la inmobiliaria. Por último, se analiza que el establecimiento de los procesos del Sistema Integrado de Gestión sirve como fuente para determinar la documentación necesaria para darle cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180.

#### **4. CAPITULO IV: DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

La documentación del sistema integrado de gestión resulta fundamental para alcanzar su éxito, La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional (NTC ISO 9001-2008).

Gracias a la documentación del sistema integrado de gestión, es posible proporcionar información clara acerca de los procesos, procedimientos , operaciones y o tareas que se llevan a cabo dentro de la empresa, además que permite mantener un control en la ejecución de las tareas y su contribución al cumplimiento de planes y objetivos organizacionales, es decir, facilita la estandarización y control de la actividades , sumado a lo anterior debemos considerar la importancia de la documentación en la comprensión , apropiación e implantación del sistema integrado de gestión.

Es válido aclarar que la documentación debe ser estructurada de tal manera que, facilite la ejecución de los procesos y aporte valor a los mismos, la correcta estructuración de la documentación, se refleja en procesos eficientes, no en el aumento de la burocracia organizacional.

De acuerdo con la norma NTC ISO 9001-2008 la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,

- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Todo lo anterior se tuvo en cuenta en la elaboración de la documentación del S.I.G, que inicio con la elaboración del manual integrado de gestión; donde se especifican el alcance del sistema, las políticas, se detallan los procedimientos y sus responsables, el manual de procedimientos; donde se definen las actividades a realizar y los plazos para su ejecución, el mapa de procesos; donde se detalla cada proceso , su interrelación y el ciclo PHVA , matriz de riesgos y oportunidades, cuadro de mando de indicadores, instructivos de trabajo, planes de calidad y demás documentación pertinente al sistema integrado de gestión de la empresa IMAXI LTDA.

#### **4.1 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL S.I.G.**

Para la elaboración de la documentación del sistema integrado de gestión de la empresa IMAXI LTDA. Se tuvo en cuenta el análisis de la *Matriz de herramientas de apoyo del sistema integrado de gestión*, junto con el apoyo de los directivos de la empresa. De esta manera se establecieron los documentos necesarios para la planificación, ejecución y control de los procesos y procedimientos, el cumplimiento

de los requisitos legales vigentes y en general el cumplimiento del sistema integrado de gestión basado en la Calidad y Responsabilidad Social.

Con el fin de organizar la documentación y recopilar la información atinente al S.I.G., se observó detalladamente como se llevaba a cabo cada proceso y quienes eran los responsables de los mismos, por tal razón y para lograr una mayor comprensión del funcionamiento de la empresa IMAXI LTDA. Se consideró incluir en la Documentación del S.I.G. en la empresa lo siguiente:

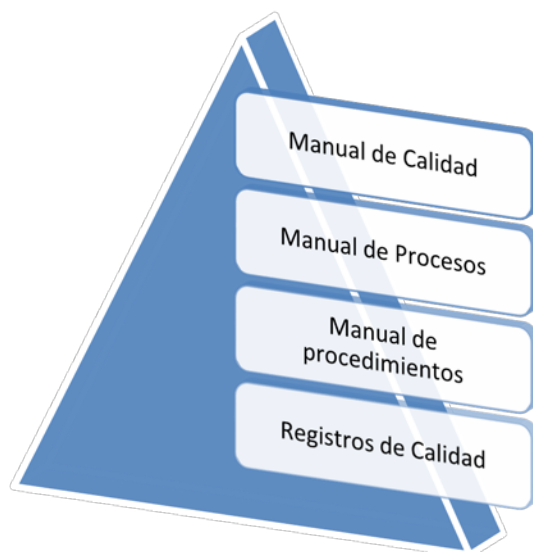


Figura 1. Pirámide Documental del Sistema Integrado de Gestión.

*FUENTE: AUTORES*

#### **4.1.1 MANUAL INTEGRADO DEL S.I.G.**

La NTC-ISO 9000:2008 define manual de calidad como el documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. El manual integrado de



Gestión (ver anexo) es el documento que estructura y determina la manera como se da cumplimiento a los requisitos del S.I.G (ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180), este documento contiene a su vez la política integrada y los objetivos del S.I.G. lo que quiere decir que el manual describe el funcionamiento del S.I.G., las funciones y responsabilidades de los involucrados.

#### **4.1.2 MAPA DE PROCESOS**

El mapa de procesos ofrece una visión general de la estructura del S.I.G., representando gráficamente los procesos de la empresa a y su interrelación. El mapa de procesos de la empresa IMAXI LTDA. Se encuentra descrito en el capítulo tres del presente trabajo.

#### **4.1.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

La NTC ISO 9001:2015 establece en su requisito 4.4 que La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de dicha Norma Internacional.


Por tal razón para la caracterización de procesos fue necesario determinar mediante la metodología del ciclo PHVA, metodología que aumenta la capacidad de cumplir con los requisitos, dado que garantizar que se planifica lo que se hace, se ejecuta con base en lo planificado, los aspectos sobre los cuales se estructura la caracterización de procesos:

- Objetivo

- Responsable (de la elaboración, de la revisión, de la aprobación)
- Proveedor
- Entrada
- Proceso (ciclo PHVA)
- Salidas
- Cliente
- Recursos
- Requisitos a cumplir
- Riesgo
- Indicadores de Gestión
- Modificaciones

Finalmente se puede observar a continuación el formato de la caracterización de los procesos del S.I.G. en la empresa IMAXI LTDA.:

Tabla N 22 formato de caracterización de procesos del S.I.G.

	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>	
					<b>Versión:</b>	
					<b>Fecha:</b>	
	<b>PROCESOS</b>				<b>Página:</b>	
Requisitos Norma Requisitos Norma		Objetivo del proceso:				
		Responsable del proceso:				
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>	
Indicadores de control:			Recursos:		Registros:	
			Requisitos de la organización:		Requisitos del cliente:	
Firmas de autorización						
Elaboro:		Reviso:	Cargo:	Aprobó:	Cargo:	
Firma:		Firma:		Firma:		
Modificaciones respecto a la versión anterior						
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>	

Fuente: autoras

### 4.1.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


En el manual de procedimientos se definen las actividades que se deben realizar en conformidad con las normas del S.I.G. es por eso que para llevar a cabo la elaboración del mismo se toman como base los requisitos de la estructura del S.I.G. y las actividades propias de la empresa.

Ya identificados los grandes procesos (macro procesos), resulta necesario describir detalladamente los procedimientos clave para el funcionamiento conforme del sistema integrado de gestión. Los aspectos que contemplan los procedimientos son los siguientes:

- Objetivo
- Alcance
- Requisitos
- Descripción del procedimiento (actividades o tareas)
- Representación gráfica de las actividades (Flujograma)
- Responsables
- Documentos
- Modificaciones

Se puede observar a continuación el formato de procedimientos del S.I.G. en la empresa IMAXI LTDA.:

Tabla N 23 formato de procedimientos del S.I.G.

	<b>Descripción de Procedimientos</b>		<b>Versión:</b>
			<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b>
<b>Objetivo del procedimiento:</b>			
<b>Responsable:</b>		<b>Alcance:</b>	
<b>Definiciones:</b>			
<b>Descripción del procedimiento :</b>			
<b>Anexos: flujo grama del procedimiento</b>			
<b>Firmas de autorización</b>			
<b>Elaboro:</b>		<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
		<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable de la aprobación</b>

Fuente: autoras

#### **4.1.4 REGISTROS DE CALIDAD**

Los registros de calidad son documentos que proporcionan evidencia de la forma en que funciona el S.I.G. y su nivel de eficiencia y eficacia. La NTC-ISO 9001:2015 recomienda un tratamiento especial para esta documentación. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Para asegurar la protección y disponibilidad de los registros de calidad de la empresa IMAXI LTDA., su identificación y elaboración se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. A medida que se iba recopilando la información de los procedimientos, también se indagaba sobre los registros que evidenciaban la ejecución conforme de cada uno de estos.
2. Se anexaron los registros a los procedimientos y se procedió a la respectiva validación con el responsable de controlar el registro.

## **5. CAPITULO V: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

Para todas las organizaciones resulta vital articular y controlar, de acuerdo con sus capacidades, todos los factores y elementos que intervienen en el funcionamiento de la misma y que además pueden afectarla de manera interna y externa. El diseño del sistema integrado de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180 (Calidad y Responsabilidad Social) en la empresa IMAXI LTDA, resultó como una propuesta coherente a la necesidad de aprovechar mejor sus recursos y aumentar la calidad en sus servicios, para ser más competitivos y obtener más clientes.

Queda que para lograr la correcta gestión de los elementos que intervienen en la creación del bien o servicio es necesario que la alta dirección lidere los mismos, dado que, el verdadero liderazgo en el servicio crea una tónica de excelencia que prevalece sobre las complejidades operativas, sobre las presiones externas que genera el mercado o sobre cualquier otra barrera que exista y que pudiese afectar a la calidad del servicio. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993, p.4). Por todo lo anterior, se planteó una propuesta de modelo de gestión que integra Calidad y Responsabilidad Social, para los procesos que se desarrollan en la empresa IMAXI LTDA.

A continuación se presenta una propuesta de implementación del sistema integrado de gestión de la empresa IMAXI LTDA.

## **5.1 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN**

Esta propuesta de implementación fue organizada en seis etapas. Diagnóstico y planeación, gestión del cambio, diseño, implementación, verificación y mejoramiento. En el presente trabajo se ejecutaron las etapas de diagnóstico y diseño, además de trabajar una parte de la sensibilización. Las etapas que no fueron ejecutadas quedan pendientes por desarrollar, siendo esta responsabilidad de la empresa, cabe resaltar que las que fueron ejecutadas deben ser revisadas al momento de la implementación para verificar y realizar las modificaciones pertinentes.

### **5.1.1 DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN**

El diagnóstico estratégico es la fase del proceso de análisis previo al diseño del sistema integrado de gestión, que se enfoca particularmente en analizar la situación actual de la empresa teniendo en cuenta tanto el entorno externo como el interno en el que se desenvuelve la misma.

Se realizó un completo diagnóstico estratégico y para ello, se aplicó un instrumento de planificación estratégica, el análisis de contexto POAM, Para definir el contexto externo en el que opera la empresa y para el análisis del contexto interno de la organización se utilizó el perfil de capacidad interna de la empresa (PCI) herramienta para la auditoría organizacional.



La información que se obtuvo con ambos análisis permitió la posterior construcción de la matriz DOFA y a su vez se definieron las estrategias pertinentes para aprovechar las fortalezas y oportunidades y contrarrestar debilidades y amenazas.

#### **5.1.1.1 Planeación estratégica**

Partiendo de las afirmaciones de Fontalvo (2006) En la implementación del sistema integrado de gestión, es necesario establecer el direccionamiento estratégico para el sistema de gestión de la calidad. Dichos lineamiento orientan y facilitan la toma de decisión en la organización. Dentro de los documentos de la planeación estratégica encontramos los siguientes:

- Misión
- Visión
- Política y Objetivos de calidad

#### **5.1.2 GESTIÓN DEL CAMBIO**

Para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa, es importante que todos los miembros de la organización conozcan y participen activamente en el desarrollo de este proceso (Fontalvo, 2006).

A la hora de implementar el sistema integrado de gestión es indispensable que exista una coherencia en los procesos que favorezca al mejoramiento continuo, pero dicha coherencia se da si y solo si existe una real apropiación y correcta interacción entre todos actores que hacen parte de la organización.

En este sentido se sensibiliza al personal con respecto a la misión, visión, política y los objetivos de calidad que integran el sistema, con el fin de asegurar una correcta participación de los mismos en el proceso y así disminuir las fallas. Entre las actividades que se deben realizar para lograr la gestión de cambio en la empresa IMAXI LTDA. Están:

- Charlas de sensibilización.
- Sesiones de presentación los proyectos y sus avances.
- Formación en metodología para el diseño del sistema integrado.
- Formación para el mejoramiento continuo.

### **5.1.3 DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO**

Considerando que el diseño de un sistema de gestión de la calidad implica el establecimiento de unas estructuras capaces de reflejar los procesos de evolución y el mejoramiento del sistema, es necesario que el responsable de calidad, el comité de calidad y todos los miembros conozcan y participen en la elaboración de los documentos que permitirán la consolidación y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad (Fontalvo, 2006).

En la fase de diseño contemplamos la estructuración de la documentación atinente al sistema integrado de gestión, como se mencionó al inicio de este capítulo, esta fase ya fue ejecutada, sin embargo, debe ser revisada al momento de implementar el sistema integrado de gestión, para asegurar la validez de la información y

conforme resulte necesario realizar las modificaciones pertinentes, esto con el fin de mantener el sistema actualizado.

Como resultado de la fase de diseño se obtendrán los siguientes documentos:

- Manual integrado de gestión
- . Mapa de procesos
- Manual procesos
- Manual de procedimientos
- Instructivos de trabajo
- Plan de calidad

#### **5.1.4 IMPLEMENTACIÓN**

La implementación del sistema integrado de gestión se lleva a cabo previa aprobación del plan de implementación, que fue resultado del diagnóstico estratégico y que supone aplicar en la organización todo lo previsto, es decir, llevar a cabo procesos y procedimientos siguiendo los lineamientos, políticas y objetivos de calidad, teniendo como principales guías a el Manual integrado de gestión, el Manual de procesos y el Manual de procedimientos, documentos que deben ser conocidos por todo el personal.

En este sentido en el proceso de implementación, la divulgación de la información juega un papel primordial, para lograr una coherencia entre las actividades que ejecutan los empleados y la forma como se describen las mismas en los distintos manuales y documentos del sistema.

La difusión se realiza de acuerdo al plan de comunicación interno utilizando los

Siguientes medios:

- Reuniones informativas
- Correo electrónico
- Boletines informativos
- Carteleras

### **5.1.5 VERIFICACIÓN**

Una vez diseñado, documentado, estructurado y consolidado el Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa, se debe formar un grupo de auditores internos que evaluarán a través de Auditorías Internas el cumplimiento de los requisitos de los estándares seleccionados, lo cual verificará la consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad (Fontalvo, 2006).

La auditoría se lleva a cabo en la fase de verificación y se identifica como una de las actividades de verificación del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de comprobar que realmente los procesos se están llevando a cabo dentro de los lineamientos propuestos por el sistema integrado de gestión, en este caso se aplica una primera auditoria, la auditoria interna, que permite realizar un seguimiento que proporciona información actualizada y veraz sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos y permite detectar las fallas, faltas o no conformidades en las que se esté incurriendo con el fin de minimizarlas. La información hallada en estas auditoria debe ser recopilada y compartida en toda la organización a través de:

- Informes de resultados de revisión por la dirección
- Informes de auditoría
- Reportes del estado de equipos
- Informes de prestación de servicios

Al continuar con el proceso de implementación y tras ser aplicada la auditoría interna, se da lugar a la auditoría externa, pero esta es aplicada por un ente certificador, debidamente acreditado, una vez aprobada de la auditoría externa se espera la certificación.

#### **5.1.6 MEJORAMIENTO.**

Una vez este implementado el Sistema de Gestión de la calidad en las empresas es importante que, como resultado de la operacionalización de este Sistema de Gestión de la Calidad, se promueva permanentemente la gestión del conocimiento con el fin de lograr la transformación, evolución y el mejoramiento continuo de éste (Fontalvo, 2006).

Finalizada la implementación y cuando se recibe la certificación, incluso antes, la empresa adquiere el compromiso de revisarse constantemente con el fin de minimizar los fallos y encontrar posibles mejoras guiados por los requisitos de las normas ISO 9001:2008, GTC 180 y NTC 6001. Esta es una tarea de carácter cíclico, es necesario de una constante retroalimentación que permita avanzar y de la posibilidad de responder a los cambios del entorno, generar la mejora continua en la empresa.

Las acciones de esta etapa se muestran a continuación:

- Identificación de oportunidades de mejora
- Definición de acciones correctivas y preventivas
- Plan de mejoramiento
- Desarrollo de las mejoras
- Seguimiento del plan de mejoramiento
- Comprobación de resultados
- Informa de manejo de no conformidades

A continuación se presenta el cronograma de actividades propuesto para la Implementación del sistema integrado de gestión en la empresa IMAXI LTDA.

Tabla N24 Cronograma de implementación

<b>Cronograma de actividades para la implementación del sistema integrado de IMAXI</b>												
<b>Actividades/ Duración (SEMANAS)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Diagnóstico para la planeación estratégica.	■											
Diagnóstico del S.I.G.	■											
Diagnostico organizacional.		■										
Planeación estratégica.		■										
Charlas de sensibilización.			■									
Presentación del proyecto.			■									
Formación en fundamentación y estructura del S.I.G.				■								
Formación metodología para el diseño.					■							
Difusión.						■						
Implementación de los procesos.							■					
Verificación de los requisitos y diseño de las estructuras								■				
Auditoria interna.									■			
Revisiones por la dirección.										■		
Formación para el mejoramiento continuo.										■		
Identificación de las oportunidades de mejora y elaboración del plan de											■	
Implementación de las mejoras.											■	
Seguimiento de las mejoras, verificación de los resultados y elaboración del informe.												■

## CONCLUSIONES

Por medio de este trabajo se logró detectar las debilidades que presenta la inmobiliaria IMAXI LTDA., en cuanto a su gestión. Mediante el diagnóstico efectuado en relación a las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 y GTC 180, se pudo constatar que la organización presenta falencias en cuanto a la estructuración de la documentación de los procesos, la definición de procedimientos de mejora continua, planeación estratégica, planeación del SIG, responsabilidad social, entre otros, lo que no permite llevar a cabo una gestión de calidad y de responsabilidad social, sin embargo cabe resaltar que la alta dirección está muy comprometida con el desarrollo del sistema integrado de gestión.

Para el diseño del sistema integrado de gestión se analizaron e integraron los puntos en común de las normas anteriormente mencionadas que permitieran una gestión integral, de igual forma se realizó un análisis para determinar los procesos que se llevan a cabo en la empresa, los que requerían de mejoras y los procesos faltantes necesarios para la gestión de calidad y responsabilidad social, tomando como referencia la estructura planteada por el SIG.

Posteriormente, se elaboró la documentación del sistema integrado de gestión, siendo esta fase muy importante, ya que permite que las actividades, funciones y responsabilidades estén claramente definidas, de esta manera se documentaron todos los procedimientos, instructivos y registros necesarios para ejecutar de forma efectiva los procesos del sistema integrado de gestión y cumplir con el enfoque de responsabilidad social.



Por último, se estableció una propuesta de implementación del sistema integrado de gestión, en este surgieron una serie de actividades con las que se espera sensibilizar al personal hacia el enfoque de calidad y responsabilidad social y comprometerse con el cambio que estos nuevos estándares puedan causar en la empresa.

Finalmente, se concluye la importancia de este proyecto para la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., ya que brinda la estructuración, diseño y los métodos necesarios para la implementación del sistema integrado de gestión, basado en los enfoques de calidad y responsabilidad social.

## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta las conclusiones dadas, se recomienda a la empresa Inmobiliaria y Asesorías Integrales Ltda., IMAXI LTDA. Que continúe con la siguiente fase del proceso que corresponde a la implementación del sistema integrado de gestión, de acuerdo con requerimiento de cada corma, con el fin de obtener las mejoras esperadas.

Se recomienda realizar constantemente jornadas de capacitación al personal de la empresa, para garantizar la socialización de los objetivos y/o metas y de esta manera facilitar el alcance de los mismos.

Finalmente se recomienda realizar un riguroso control a los procesos y procedimientos que se ejecutan en la empresa, además de constatar que se estén llevando a cabo según lo planeado, es necesario verificar que los resultados obtenidos coincidan con lo que fue previsto, de no ser así se recomienda aplicar las medidas correctivas pertinentes para garantizar un mejor desempeño de la organización y favorecer a la mejora continua.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barthelme, V. C. (2009). La planeación estratégica en las organizaciones.

Tomado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Crosby, P. B. (1979). Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. Editorial McGraw-Hill.

Fontalvo, H. T. J. (2007). Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000. Bogotá, CO: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.

Fontalvo, H. T. J. (2006). La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Bogotá, CO: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.

Fontalvo, H. T. J., & Vergara, S. J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios. iso 9001: 2008. Tomado de <https://ebookcentral.proquest.com>

GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 180:2008, Responsabilidad social.

ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.

Ley 820 de 2003.

Martínez, Y, & Zuluaga, D. (2011). Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2008, NTC 6001 Y GTC 180 en la empresa MAXIPOREX. (Calidad y responsabilidad social). (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.

NTC-ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario.

NTC 6001:2008, Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES).

Rodríguez, V, & Vilorio, M. (2016). Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2008 y LA GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA 180 en la empresa SIRECOM E. U. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.

## BIBLIOGRAFÍA

Estela, C., & Ornelas, C. (2008). La administración de la calidad en las empresas pequeñas. Aguascalientes, MX: Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Fontalvo, H. T. J. (2007). Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000. Bogotá, CO: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.

Fontalvo, H. T. J. (2006). La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Bogotá, CO: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.


Fontalvo, H. T. J., & Vergara, S. J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008. Madrid, ES: B - EUMED.

Pola, M. Á. (1988). Gestión de la calidad. Barcelona, ES: Marcombo.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.

## **ANEXOS**

ANEXO A. Manual del Sistema Integrado de Gestión.

	<p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p> <p align="center"><b>INMOBILIARIA Y ASESORIAS INTEGRALES LTDA.</b></p>	CODIGO: GSIG-MSIG- 001
		FECHA: 12/09/2018
		VERSIÓN: 001


# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


**IMAXI LTDA**


	NOMBRE	CARGO
<b>ELABORO</b>	Daniela Gándara Kely Julio	Ejecutoras del SIG.
<b>APROBÓ</b>	Ana María Salas A.	Directora Administrativo


## **ANEXO B. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**





	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>		
	<b>Gestión del S.I.G</b>				<b>Versión 1</b>		
	<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>				<b>Fecha:</b>		
		<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>				<b>Página: 1 de 10</b>	
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180		<b>Objetivo del proceso:</b> Determinar los lineamientos para el diseño de los documentos del Sistema Integrado de Gestión con el objetivo que cumplan con los requisitos de los estándares de las normas ISO 9001:2015, NTC 6001 Y GTC 180.					
		<b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.					
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>		
-Partes interesadas:  Socios y representantes de la empresa, Estado y sus representantes e instituciones, Empleados, Ciudadanía, Proveedores y clientes	-Necesidades y expectativas de las partes interesadas	-Elaborar un manual integrado de gestión  -Planear la documentación y el control de la misma  -Definir los procesos y responsables  -Establecer indicadores de eficiencia  -Actualización del S.I.G	-Manual integrado  -Política integrada  -Mapa de procesos  -Ficha de procesos	- Manual integrado  -Mapa de procesos  -Ficha de procesos  -Plan de acción	-Procesos del S.I.G		
<b>Indicadores de control:</b> -porcentaje de cumplimiento de los objetivos -N de revisiones periódicas de los documentos			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina		<b>Registros:</b>		
			<b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Requisitos del cliente:</b>		
Firmas de autorización							
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>		<b>Cargo:</b>		<b>Aprobó:</b>	
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Cargo:</b>	
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>							
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>		


	<b>Caracterización de procesos</b>			<b>Código:</b>	
	<b>Gestión de la alta dirección</b>			<b>Versión: 1</b>	
	<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			<b>Fecha:</b>	
		<b>Página: 2 de 10</b>			
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180		<b>Objetivo del proceso:</b> Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, establecer políticas de calidad y objetivos de calidad, poner los recursos necesarios al servicio de la organización y revisar directamente si se cumplen los objetivos marcados.			
<b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.					
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>
-Los procesos del S.I.G. -Indicadores de control -Auditorías e informes de gestión -Documentos y registros	-Quejas, fallas, no conformidades -Informes de auditoría -Reportes del estado de inmuebles -informes de prestación de servicios	-Revisión y ajuste del plan de acción -Seguimiento a procesos y procedimientos -Revisión de documentación del S.I.G -Realizar análisis de riesgos -Determinar fallas y proponer medidas de corrección	-Mejoras en el funcionamiento del S.I.G -Documentación actualizada -Informes sobre el S.I.G -Actualización del plan de acción	- Manual integrado -Informes de gestión -Libros contables -Registros de quejas , reclamos o no conformidades	-Procesos del S.I.G
<b>Indicadores de control:</b> -porcentaje de cumplimiento de los planes -Modificación en la ejecución de procesos y procedimientos			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina		<b>Registros:</b>
			<b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Requisitos del cliente:</b>
Firmas de autorización					
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>					
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>


	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>		
	<b>Gestión documental</b>				<b>Versión: 1</b>		
	<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>				<b>Fecha:</b>		
		<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>				<b>Página: 3 de 10</b>	
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180		<b>Objetivo del proceso:</b> Identificar los requisitos de la documentación, elaborar los documentos requeridos por los estándares, elaborar formatos de control documental y actualización constante de la documentación.					
<b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.							
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>		
- Norma ISO 9001:2015 - Norma GTC 180 - Los procesos del S.I.G. - Entidades externas	- Requisitos de los lineamientos del S.I.G. - Planeación estratégica - Fichas de procesos - Documentos externos	- Identificar los requisitos de la documentación - Elaboración de la documentación - Control y actualización de la documentación - Descripción del procedentito de control documental - Descripción del procedentito de control de registros	- Documentación actualizada del S.I.G - Formatos de control documental - Formatos de control de registros	- Manual integrado - Descripción de procesos - Formato de control documental - Formato de control de registros	- Procesos del S.I.G		
<b>Indicadores de control:</b> -N de documentos conformes - N de documentos internos y externos registrados - N de actualizaciones de documentos			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina		<b>Registros:</b>		
			<b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Requisitos del cliente:</b>		
<b>Firmas de autorización</b>							
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Cargo:</b>		
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>							
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>		

	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>
	<b>Gestión financiera</b>				<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>				<b>Fecha:</b>
		<b>Página: 4 de 10</b>			
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180		<b>Objetivo del proceso:</b> Establecer los controles de los ingresos y gastos que tiene la organización, para el aumento de la rentabilidad de la empresa, sirviendo como herramienta para la toma de decisiones.			
<b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.					
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>
- Socios y representantes de la empresa  - Proveedores  - Los procesos del S.I.G.	-Proyección presupuestal  -Facturas  -Nomina	-Llevar la contabilidad  -Elaboración un análisis financiero  -Elaborar y controlar estados y registros financieros  -Pagar nómina y cuentas con proveedores	-Registros contables  -Presupuesto  -Informes financieros	- Estados financieros e informes financieros	-Empleados  -Proveedores  -Todos los procesos
<b>Indicadores de control:</b> -N de pagos oportunos -Porcentaje de incremento o disminución de ingresos -Flujo de efectivo			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina		<b>Registros:</b>
			<b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Requisitos del cliente:</b>
<b>Firmas de autorización</b>					
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>					
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>


	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>
	<b>Gestión del Talento Humano</b>				<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>				<b>Fecha:</b>
		<b>Página: 5 de 10</b>			
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180		<b>Objetivo del proceso:</b> Identificar las necesidades del personal con base en las necesidades actuales, además de realizar toda la etapa de contratación y vinculación, suministrando y coordinando programas de formación, realizando evaluaciones de desempeño en coordinación con los procesos internos. <b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>
- Empleados -Ciudadanía -Los procesos del S.I.G.	-Requisitos del personal -Descripción de cargos -Reportes de desempeño	- Diseño de Perfil de cargos -Selección y contratación -Inducción y re inducción -Diseñar plan de formación y capacitación -Diseñar registros de capacitación -Evaluaciones de desempeño	-Procedimiento para la selección y contratación -Informes de evaluación del desempeño -Registros de Capacitación -Personal competente	-Procedimiento para la selección y contratación -Formato de programa formación -Registros de asistencia a Capacitación -Formato de evaluación del desempeño y del clima organizacional.	- Todos los procesos
<b>Indicadores de control:</b> -N capacitaciones realizadas -N de empleados -Porcentaje de cumplimiento de perfil de cargos.			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina		<b>Registros:</b>
			<b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Requisitos del cliente:</b>
Firmas de autorización					
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		
Modificaciones respecto a la versión anterior					
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>


	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>	
	<b>Gestión del Mantenimiento</b>				<b>Versión: 1</b>	
					<b>Fecha:</b>	
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>				<b>Página: 6 de 10</b>		
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180			<b>Objetivo del proceso:</b> Evitar o mitigar las consecuencias de fallos en los inmuebles, preservando la calidad del servicio y evitando el deterioro apresurado mediante la gestión de planificación de mantenimientos.			
<b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.						
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>	
- Todos los recursos  - Los procesos de mejora	-Notificaciones de fallas o deterioro  -Inventario de inmuebles y equipos  -Planes de adecuación y mejora	- Realizar inventario a inmuebles y equipos  - Realizar mantenimiento preventivo a inmuebles y equipos  -Diseñar un plan de mantenimiento  -Realizar seguimiento al plan de mantenimiento	-Inmuebles y equipos en buenas condiciones  -Plan de mantenimiento  -Registro de inventario de inmuebles y equipos  -Reporte del estado de inmuebles y equipos	- Plan de mantenimiento  -Formato de inventario de inmuebles y equipos  -Formato de evaluación del estado de inmuebles y equipos	- Todos los procesos	
<b>Indicadores de control:</b> -Disponibilidad de inmuebles y equipos -Nivel de satisfacción del cliente -N de quejas de clientes			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina		<b>Registros:</b>	
			<b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Requisitos del cliente:</b>	
Firmas de autorización						
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Cargo:</b>	
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>						
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>	

	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>
	<b>Gestión de la mejora continua</b>				<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>				<b>Fecha:</b>
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180		<b>Objetivo del proceso:</b> Identificar todos los procesos y el estudio detallado de cada paso llevado a cabo, incluyendo acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción del cliente, manteniendo la información documentada. <b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>
-Procesos del S.I.G. -Procedimiento de auditorias -Documentos del S.I.G. -Partes interesadas	-Oportunidades de mejora del S.I.G. -Resultados de las auditorias -Plan de acción -Solicitudes de las partes interesadas	- Revisión del informe de auditoria -Procedimientos para implementar acciones preventivas y correctivas -Implementar acciones correctivas -Diseñar un plan de mejoramiento continuo -Implementar acciones de mejora -Realizar seguimiento del impacto del enfoque de calidad y responsabilidad social	-Procedimiento para implementar acciones preventivas y correctivas -Informes de impacto del enfoque de calidad y responsabilidad social -Plan de mejoramiento continuo	-Procedimiento para implementar acciones preventivas y correctivas -Plan de mejoramiento continuo	- Procesos estratégicos
<b>Indicadores de control:</b> -N de no conformidades solucionadas -N de acciones preventivas y correctivas ejecutadas -Porcentaje de cumplimiento de procesos y procedimientos			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina <b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Registros:</b> <b>Requisitos del cliente:</b>
Firmas de autorización					
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		
Modificaciones respecto a la versión anterior					
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>

	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>
	<b>Gestión del Riesgo</b>				<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>				<b>Fecha:</b>
		<b>Página: 8 de 10</b>			
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180		<b>Objetivo del proceso:</b> Formular el plan de prevención de aquellos problemas que puedan ocurrir en la organización, una vez son detectados se determinan los procesos necesarios para hacer frente a los efectos.			
<b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.					
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>
-Los procesos del S.I.G.	-Reportes de fallas y no conformidades  -Quejas y sugerencias	- Analizar reportes de fallas y no conformidades  -Identificar las causas que provocan fallas y no conformidades  -Definir métodos para eliminar las no conformidades  -Redactar informe de mejora  -Eliminar las fallas y no conformidades  -Corrección del pan de acción	-Procedimiento para el control de fallas y no conformidades  -Informes de mejora  -Registros de fallas y no conformidades	-Procedimiento para el control de fallas y no conformidades	-Los procesos del S.I.G.
<b>Indicadores de control:</b> - N de no conformidades solucionadas -N de fallas y no conformidades halladas -Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina		<b>Registros:</b>
			<b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Requisitos del cliente:</b>
<b>Firmas de autorización</b>					
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>					
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>



	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>
	<b>Gestión logística</b>				<b>Versión: 1</b>
	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>				<b>Fecha:</b>
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180		<b>Objetivo del proceso:</b> Planear, ejecutar y controlar la prestación del servicio de asesoría, desde la captación del inmueble hasta la entrega final, ya sea arriendo o venta del mismo, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente. <b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>
-Procesos estratégicos del S.I.G. - Manual integrado -Mapa de procesos -Diagnostico estratégico	-Planeación estratégica -Necesidades y expectativas de las partes interesadas -Políticas y objetivos -Análisis del entorno -Recursos	-Revisar los requisitos de cliente - Diseño el plan de aseguramiento de la calidad del servicio -Diseñar un plan de actividades -Diseñar instructivos para la ejecución de procesos -Determinar los recursos disponibles -Evaluación del servicio	-Plan de aseguramiento de la calidad del servicio -Informes de evaluación del servicio -Proyecto presupuestal -Plan de acción -Características del servicio conforme	- Manual integrado	- Procesos estratégicos -Partes interesadas
<b>Indicadores de control:</b> -N de servicios ofrecidos -Verificación de las características del servicio -Porcentaje de cumplimiento en la presentación del servicio			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina <b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Registros:</b> <b>Requisitos del cliente:</b>
<b>Firmas de autorización</b>					
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>					
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>

	<b>Caracterización de procesos</b>				<b>Código:</b>		
	<b>Gestión comercial</b>				<b>Versión: 1</b>		
	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>				<b>Fecha:</b>		
		<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>				<b>Página: 10 de 10</b>	
<b>Requisitos</b> Norma ISO 9001:2015 <b>Requisitos</b> Norma GTC 180		<b>Objetivo del proceso:</b> Establecer los objetivos comerciales y estudiar nuevas oportunidades de negocios para valorarlas.					
		<b>Responsable del proceso:</b> Directivos IMAXI LTDA.					
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Documentos</b>	<b>Clientes</b>		
-Procesos estratégicos del S.I.G. -Diagnostico estratégico - Empleados -Gestión financiera	-Plan de acción -Características del servicio conforme -Presupuesto	- Diseño y formulación de objetivos comerciales -Contratación y compras de recurso -Informes de avance de ejecución -Informes de terminación de la prestación del servicio -Seguimiento a servicios realizados -Validar la conformidad con la prestación del servicio	-Objetivos comerciales -Informes de evaluación del servicio -Procedimiento para la contratación y compras	-Plan de acción	- Socios y representantes de la empresa -Ciudadanía -Proveedores y clientes		
<b>Indicadores de control:</b> -N de nuevos proyectos -Porcentaje de ejecución de proyectos			<b>Recursos:</b> Equipos de oficina		<b>Registros:</b>		
			<b>Requisitos de la organización:</b>		<b>Requisitos del cliente:</b>		
<b>Firmas de autorización</b>							
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>		<b>Cargo:</b>		<b>Aprobó:</b>	
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Cargo:</b>	
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>							
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>			<b>Responsable de la aprobación</b>		

## **ANEXO B. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	Descripción de Procedimientos		Versión:
	<b>PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</b>		Fecha:
			Página:
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Definir las actividades que se deben implementar para eliminar las no Conformidades encontradas y para prevenir la ocurrencia de no conformidades.			
<b>Responsable:</b> Directivos IMAXI LTDA.		<b>Alcance:</b> Todos los procesos del S.I.G	
<b>Definiciones:</b>			
<b>Descripción del procedimiento :</b>			
<b>Anexos: flujo grama del procedimiento</b>			
<b>Firmas de autorización</b>			
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
		<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable de la aprobación</b>

## 2. DEFINICIONES

**No conformidad mayor:** Ausencia o fallo en implantar y mantener uno o más requisitos del sistema integrado, o una situación que pudiera crear una duda razonable sobre la calidad de lo que la organización está suministrando. Las entidades certificadoras no pueden conceder el certificado mientras exista una no conformidad mayor.

**No conformidad menor:** Es una no conformidad detectada, que por sus características no llega a la gravedad de la anterior.

**No conformidad potencial:** Es un incumplimiento menor que no ha ocurrido aún pero para el que si no se hace algo al respecto, terminará convirtiéndose en un incumplimiento real.

**Acción correctiva:** Es la acción de eliminar no conformidades reales en cualquiera de los procesos del sistema integrado de gestión.

**Acción preventiva:** Es la acción de modificar o adicionar las actividades que se realizan en los procesos para prevenir la ocurrencia de no conformidades o situaciones no deseadas.

### **3. PROCEDIMIENTO**

- Se procede con la revisión del formato de identificación de no conformidades en el servicio y/o el último informe de auditoría, para comprobar los hallazgos, las causa y proponer un posible solución a las mismas.
- Se revisan y aprueban las acciones propuestas para la eliminación de las no conformidades o la prevención de las mismas.
- Se implementan las acciones aprobadas por la dirección.
- Se verifica la efectividad de las acciones implementadas y se elabora un informe de implementación, si las acciones no tuvieron los resultados deseados es necesario proponer e implementar nuevas acciones.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	Descripción de Procedimientos		Versión:
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN Y COMPRAS</b>		Fecha:
			Página:
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Describir las actividades que se deben realizar para comprar los materiales, equipos o herramientas y contratar los servicios externos necesarios para la realización de los procesos estratégicos.			
<b>Responsable:</b> Directivos IMAXI LTDA.		<b>Alcance:</b> Todos los procesos estratégicos	
<b>Definiciones:</b>			
<b>Descripción del procedimiento :</b>			
<b>Anexos:</b> flujo grama del procedimiento			
<b>Firmas de autorización</b>			
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
		<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable de la aprobación</b>

## 2. DEFINICIONES

**Proveedor:** Persona u organización que suministrar los recursos solicitados.

**Cliente:** Persona que utiliza los servicios de una empresa o profesional de manera ocasional o regular.

**Orden de compra:** Es el documento en el cual un solicitante pide mercancía o insumos a su proveedor.

**Contratista:** es la persona u organización que es contratada por otra organización o particular para desarrollar actividades.

### **3. PROCEDIMIENTO**

- Se procede con la solicitud de pedido, con el fin de tener la información clara sobre el requerimiento (bien o servicio, cantidad, especificaciones o características, proceso solicitante, firma del responsable). El auxiliar administrativo con esta información se encargara de la gestión de la compra.
- Se solicitan a lo menos tres (3) cotizaciones a los proveedores correspondientes.
- Se revisan las cotizaciones propuestas y se selecciona el proveedor.
- Se genera la orden de compra y se hace envío de la misma al proveedor seleccionado, para el despacho de la mercancía.  
  
Si es una contratación se hace envío de la orden de servicio al contratista.
- Se verifica la prestación del servicio y/o la mercancía o materiales recibidos.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	Descripción de Procedimientos		Versión:
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN</b>		Fecha:
			Página:
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Establecer los lineamientos para el reclutamiento y el fortalecimiento del recurso humano.			
<b>Responsable:</b> Directivos IMAXI LTDA.		<b>Alcance:</b> Todos los empleados	
<b>Definiciones:</b>			
<b>Descripción del procedimiento :</b>			
<b>Anexos: flujo grama del procedimiento</b>			
<b>Firmas de autorización</b>			
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
		<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable de la aprobación</b>

## 2. DEFINICIONES

**Reclutamiento:** son los mecanismos que utiliza una organización con el fin de atraer suficiente cantidad de candidatos idóneos para un puesto o cargo en una determinada organización.

**Evaluación de desempeño:** Es una herramienta utilizada para apreciar las cualidades y la excelencia de un empleado en determinada organización.

**Inducción:** consiste en la orientación que se le realiza a un nuevo empleado para brindarle la información general y adecuada de su lugar de trabajo y demás información importante sobre la organización.



**Fortalecimiento del personal:** son las actividades que una organización realiza con el fin de generar nuevos conocimientos y mejorar habilidades y aptitudes de sus empleados.

### **3. PROCEDIMIENTO**

- Se definen los perfiles de cargo existentes, si se crea un nuevo cargo inmediatamente debe ser definido su perfil.
- Se procede con la solicitud de requirente de persona.
- Se revisa y aprueba la solicitud, de ser aprobada se publica la vacante.
- La gerencia se encarga de realizar la entrevista a los aspirantes que según el currículum cumplan con las características descritas en la vacante. Es necesario validar personalmente las habilidades y conocimientos del aspirante.
- El aspirante que se obtenga mejores resultados, será contratado según el tipo de contratación que defina la gerencia.
- Se realiza la inducción del personal de acuerdo al plan de inducción existente.
- Se ejecutaran procesos de capacitación y reinducción de acuerdo con lo establecido en el plan de capacitación y teniendo en cuenta las necesidades actuales de los empleados.
- Se realizan periódicamente proceso de evaluación, con el fin de medir el rendimiento de empleados, la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de sus labores.

- El proceso de desvinculación se dará conforme al tipo de contratación con la que se encuentre vinculado el empleado. Es necesario verificar que ambas partes se encuentren a paz y salvo a la fecha.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	Descripción de Procedimientos		Versión:
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE FALLAS Y NO CONFORMIDADES</b>		Fecha:
			Página:
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Definir las actividades para identificar y control los servicios no conformes con los requisitos del sistema integrado y los definidos en el diseño del servicio.			
<b>Responsable:</b> Directivos IMAXI LTDA.		<b>Alcance:</b> Todos los procesos de servicios	
<b>Definiciones:</b>			
<b>Descripción del procedimiento :</b>			
<b>Anexos: flujo grama del procedimiento</b>			
<b>Firmas de autorización</b>			
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
		<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable de la aprobación</b>

## 2. DEFINICIONES

**No conformidad:** De acuerdo con la ISO 9000, una no conformidad es el incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no.

**Servicios no conformes:** Servicios que no cumplen con los requisitos del cliente y que por tanto no logran satisfacer sus expectativas

**No conformidad mayor:** Ausencia o fallo en implantar y mantener uno o más requisitos del sistema integrado, o una situación que pudiera crear una duda razonable sobre la calidad de lo que la organización está suministrando. Las

entidades certificadoras no pueden conceder el certificado mientras exista una no conformidad mayor.

**No conformidad menor:** Es una no conformidad detectada, que por sus características no llega a la gravedad de la anterior.

**No conformidad potencial:** Es un incumplimiento menor que no ha ocurrido aún pero para el que si no se hace algo al respecto, terminará convirtiéndose en un incumplimiento real.

### 3. PROCEDIMIENTO

- Se procede con la revisión del formato de evaluación de la prestación del servicio y/o el último informe de auditoría, para comprobar los hallazgos, las causa y proponer una posible solución a las mismas.
- Se revisan y aprueban las acciones propuestas para la eliminación de las fallas o no conformidades.
- Se implementan las acciones aprobadas por la dirección.
- Se verifica la efectividad de las acciones implementadas y se elabora un informe de implementación, si las acciones no tuvieron los resultados deseados es necesario proponer e implementar nuevas acciones.
- Se rediseña el proceso de prestación del servicio, según sea el caso.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	<b>Descripción de Procedimientos</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		<b>Versión:</b>
			<b>Fecha:</b>
			<b>Página:</b>
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Establecer los lineamientos para ejercer el control de los documentos internos y externos del S.I.G. y garantizar la disponibilidad y actualización de los mismos en conformidad con los estándares.			
<b>Responsable:</b> Directivos IMAXI LTDA.		<b>Alcance:</b> Todos los documentos del S.I.G. y documentos externos	
<b>Definiciones:</b>			
<b>Descripción del procedimiento :</b>			
<b>Anexos:</b> flujo grama del procedimiento			
<b>Firmas de autorización</b>			
<b>Elaboro:</b> Daniela Gándara - Kely Julio		<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
		<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Modificaciones respecto a la versión anterior</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable de la aprobación</b>

## 2. DEFINICIONES

**Procedimiento documentado:** son los procedimientos que se han establecido, implementado, mantenido y documentado en la organización.

**Documento de origen externo:** son documentos que se generan fuera de la organización y que afectan el sistema integrado.

**Documentos obsoletos:** documento que no tiene vigencia dentro del sistema integrado de gestión y que ya fue remplazado.

### **3. PROCEDIMIENTO**

- Se procede con la elaboración y diligenciamiento del formato de elaboración, modificación o eliminación de documento.
- Se revisan, aprueban o desaprueban las solicitudes según lo decida la gerencia, directivos o los encargados del S.I.G. dicha decisión debe ser registrada por escrito y adjuntada en el formato de elaboración, modificación o eliminación de documento.
- Se revisan, aprueban o desaprueban las modificaciones al documento.
- Se verifica que no se dé lugar a la duplicidad.
- Se publica y distribuye el nuevo documento según sea necesario.