

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el autor Jennifer Katherine Lizcano Amaya autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

**Actualización del sistema de gestión de la calidad de la empresa COVOLCO, bajo la norma
NTC ISO 9001:2015**

Jennifer Katherine Lizcano Amaya

Proyecto De Grado Para Optar Al Título De Ingeniera Industrial

Director

Heidi Patricia Camacho Grass

Facultad De Ingeniera Industrial

Universidad Santo Tomas

Bucaramanga

2016

DEDICATORIA

A Dios,

Fuente de fortaleza y luz en el camino de la vida.

A mis padres, Jorge y Oliva,

A quienes debo todo lo que soy y me han apoyado día a día.

A mis hermanas Paula y Shirley, personas de gran valor para mi vida.

A mi Familia,

Por enseñarme que en la vida

La única batalla perdida es la que no se lucha.

A mis amigos, mis verdaderos amigos,

Por su cariño y presencia incondicional.

Y a mí más grande y único amor mi Hijo Alejandro

Que es la fuerza que me inspira a levantarme cada mañana.

Jennifer Lizcano Amaya

AGRADECIMIENTOS

Gracias a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron en la realización de este proyecto, especialmente a:

Los Directivos de COVOLCO por confiar en mí y abrir las puertas de su empresa para realización del proyecto.

La profesora HEIDI CAMACHO, Directora del proyecto, por su direccionamiento y colaboración para la ejecución de éste.

Todo personal de COVOLCO, por su apoyo desinteresado, su voluntad de cambio y por el aprendizaje que generó todo el proceso. Más que un equipo de trabajo, se edificó una amistad.

Y a todos los demás por ser maestros y compañeros en la consecución de mis metas y por ayudarme a aterrizar mis objetivos.

Tabla De Contenido

Introducción	8
1. Generalidades De La Empresa	9
1.1. Estructura Organizacional	9
1.2. Misión	9
1.3. Vision	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Organigrama	10
1.5. Productos y Servicios	11
1.6. Planteamiento de la situación actual	11
2. Problema	12
3. Justificación	13
4. Objetivos	14
4.1. Objetivo General	14
4.2. Objetivos Específicos	14
5. Marco Referencial	16
5.1. Marco Conceptual	16
6. Marco Teórico	17
6.1. El Sistema de gestión de la calidad	18
6.2. Norma ISO 9001: 2015	19
7. Marco Histórico	22
8. Estado Del Arte	24
9. Diseño Metodológico	26
9.1. Etapas Del Diseño Metodológico	27
9.1.1. Etapa I: Diagnóstico y Revisión De La Documentación Existente.	27
9.1.2. Etapa II: Revisión y Actualización De La Planeación Del Sistema De Gestión.	27
9.1.3. Etapa III: Elaboración De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.	27
9.1.4. Etapa IV: Implementación Del Sistema De Gestión De La Calidad.	28
9.1.5. Etapa V: Evaluación Del Sistema De Gestión De La Calidad	28
10. ETAPA I: Diagnóstico y revisión de la documentación existente	29
10.1. Diagnostico situacional de la empresa.	29
10.2. Identificación de los procesos actuales de la empresa COVOLCO	30
10.3. Diagnóstico de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad	33

11.	ETAPA II: Revisión y actualización de la planeación del sistema de gestión	38
11.1.	Compromiso de la alta Dirección	38
11.1.1.	Comité del SGC	38
11.1.2.	El SGC tiene como funciones:	39
11.1.3.	Representante por la dirección	40
11.2.	Reestructuración De La Misión, Visión y Política De Calidad	40
11.2.1.	La misión de COVOLCO se consolidó así:	41
11.2.2.	La visión de COVOLCO se consolidó así:	41
11.2.3.	Política de calidad:	41
11.3.	Objetivos e Indicadores De Calidad	42
11.4.	Identificación De Los Procesos	44
11.5.	Caracterización De Los Procesos	46
12.	Etapa III: Elaboración De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad	47
12.1.	Planificación De La Documentación	47
12.2.	Estructura Documental	47
12.2.1.	Codificación	48
12.2.2.	Registros	49
12.2.3.	Instructivos	49
12.2.4.	Procedimientos	49
12.3.	Manual De Perfiles De Cargo	49
12.4.	Listado Maestro De Documentos	49
12.5.	Matriz Riesgos y Oportunidades	50
	Con respecto al numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades con el fin de:	50
12.6.	Matriz Partes Interesadas	50
13.	ETAPA IV: Implementación Del Sistema De Gestión De La Calidad	50
13.1.	Sensibilización y Capacitación	50
13.1.1.	Planificación de las capacitaciones	51
13.1.2.	Control de distribución de documentos	52
13.2.	Indicadores	52
14.	Etapa V: Evaluación Del Sistema De Gestión De La Calidad	52
16.1.1.	Auditoría Interna	53
16.1.2.	Informe De Auditoría	54

	7
16.1.3. Planes De Mejora	54
16.3. Revisión Por La Dirección	55
17. Bibliografía	59

Introducción

El crecimiento de la industria conlleva a la necesidad de las organizaciones por lograr una mayor afinidad en el mercado por ser altamente competitivas, se requiere de nuevos retos propuestos, desarrollados e implementados para así poder conseguir resultados que puedan servirles como grandes fortalezas y que actualicen sus estrategias y procesos con el propósito de aumentar su producción y de lograr nuevas oportunidades permaneciendo como organizaciones altamente participativas en el mercado al que pertenecen.

El sistema de gestión de la calidad ayuda a instaurar, vigilar y sistematizar las actividades de las organizaciones permitiendo que estas encuentren en el sistema herramientas de crecimiento, apoyo y de toma de decisiones que beneficie al cliente por lo que la NTC ISO 9001:2015 es normal en el sistema más eficiente para lograrlo.

COVOLCO es una que empresa que cuenta con el departamento HSEQ que es el encargado de capacitar al personal operativo de la organización en todos los temas de manejo defensivo, mercancías peligrosas, kit de derrames, entre otros; igualmente es el encargado de liderar todos los sistemas de gestión de calidad.

El objetivo principal de esta práctica empresarial como modalidad proyecto de grado es brindar la actualización en la documentación, control, seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad, facilitando la aplicación de las normas por medio de cada uno de los integrantes de la empresa.

Al final de este proyecto se encuentran mediciones, seguimiento, controles, los PDCA en el proceso de la organización además de la revisión por la dirección que reflejan el proceso de mejora continua del sistema de gestión en la calidad ISO 9001:2015.

1. Generalidades De La Empresa

NOMBRE DE LA EMPRESA: Cooperativa de transportadores de tanques y camiones para Colombia.

NIT: 890201056-4

ACTIVIDAD ECONOMICA: Transporte de carga corriente

REPRESENTANTE LEGAL: Diana María López

AÑO DE INICIACION: 1963

NUMERO DE EMPLEADOS

Oficina principal: 80 empleados

Agencia: 30 empleados

Operativos: 350 conductores

DIRECCIÓN: Cr 25 # 16 – 36 San Francisco

1.1. Estructura Organizacional

1.2. Misión

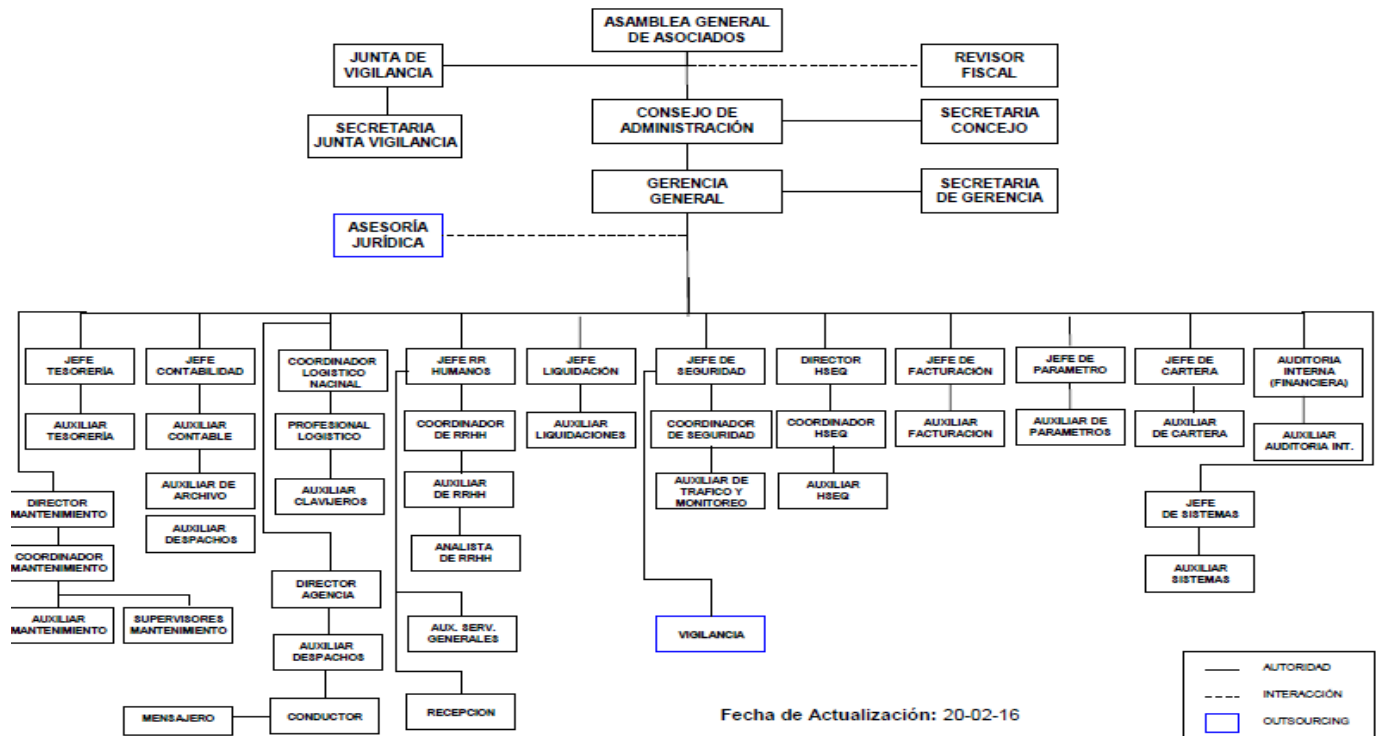
COVOLCO es una entidad cooperativa constituida por propietarios de vehículos tracto camiones y camiones en óptimas condiciones, para el transporte terrestre de productos líquidos y secos a nivel nacional e internacional. Por su carácter solidario COVOLCO está comprometido a promover alternativas de toda índole para el beneficio de sus asociados y empleados; y enmarcado en los principios de honestidad, solidaridad y respeto, contribuyendo al desarrollo del sector transportador y se constituye en un reglón de apoyo al desarrollo del país.

1.3. Visión

COVOLCO es una empresa transportadora de carácter solidario que se proyecta para el año 2018 como una empresa líder en el transporte de líquidos y secos posicionando nuestra imagen en el mercado nacional e internacional, mediante un Sistema de Gestión de Calidad certificado y mejorado continuamente demostrando con firmeza que somos una empresa de futuro que sirve en el presente con calor humano., afrontando los cambios y retos impuestos por el mercado y los tratados de comercio con otros países, cumpliendo con los compromisos pactados con nuestros clientes y generando valores agregados de servicio y con la comunidad.

1.4. Organigrama

Figura 1: ORGANIGRAMA COVOLCO.



1.5. Productos y Servicios

Actualmente la empresa ofrece el servicio de transporte especializado en:

- Carga líquida: crudo, gasolina, ACPM, productos derivados del petróleo, aceites a granel, hidrocarburos, refinados y no refinados.
- Transporte de aceites de palma y sus derivados
- Transporte de a granel
- Carga seca: abono, aceite en producto terminado, materias primas, productos químicos y cerámica, carbón y contenedores.

1.6. Planteamiento de la situación actual

COVOLCO está compuesto diferentes sedes en la que se encuentra su oficina principal ubicada en la carrera 25 # 16 - 36 Bucaramanga, dispone de un equipo humano especializado, tecnología de punta, un parque automotor de 422 vehículos e infraestructura física y de operaciones para cubrir todas las necesidades logísticas y poder así cumplir con la misión de transportar carga líquida, seca y a granel a nivel nacional e internacional, contamos con 7 agencias en diferentes partes del país: Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Buga, Cartagena, Villavicencio y Yopal. Todo el personal de conductores desarrollo el protocolo COMPETENCIAS LABORALES en un convenio MINISTERIO DE TRANSPORTE – SENA, habiendo sido certificado COVOLCO y cada uno de sus conductores.

La empresa en la actualidad cuenta con certificación ISO 9001:2008 emitido por Icontec, certificación OHSAS 18001 emitido por Icontec, certificación internacional para el transporte de carga corriente.

Así mismo COVOLCO opera con contratos muy importantes de empresas reconocidas en el sector de hidrocarburo como: Ecopetrol, Pacif, Terpel, Petrominerales, Sogomi, Team, en la prestación del servicio de transporte de hidrocarburos y sus derivados.

El escenario actual de COVOLCO que se presenta en el departamento de HSEQ es la actualización de la norma ISO 9001:2015 correspondiente a la auditoria interna que se realizara en el mes de junio de 2016, también se encuentra elaborando el levantamiento de procesos relacionados con el sistema de gestión dirigido a toda la empresa.

2. Problema

La actualización del sistema de gestión de la calidad de la empresa COVOLCO, bajo la norma NTC ISO 9001:2015 se va a desempeñar en cada departamento de la empresa y el área específica que estará pendiente de los diferentes procesos es el departamento de HSEQ el cual es el encargado de conservar en óptimas condiciones todos los sistemas de gestión que posee la empresa y mantenerla con una calificación superior; Un sistema de gestión es identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos, por lo tanto mantener una actualización constante de esta norma nos ayuda a permanecer a un margen igualitario o superior de la competencia, la empresa COVOLCO tiene certificación en la NTC ISO 9001:2008 el cual fue llevado a cabo en el año 2009 este ha tenido diferentes seguimientos por ICONTEC, en el presente año la empresa ha decidido actualizar el sistema de gestión de la calidad aplicando la última versión NTC ISO 9001:2015 con el fin de certificarse nuevamente para así alcanzar los objetivos de la organización.

La NTC ISO 9001:2015 la implementación que propone es el enfoque basado en procesos el cual pretende su aplicación de forma general a todo el sistema de gestión de la calidad, tanto para los procesos operativos como de soporte, de seguimiento y medición o estratégicos; Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. Lo nuevo que la norma nos plantea es el de reaccionar a las no conformidades y tomar medidas, según el caso, para controlar y corregir la no conformidad y hacer frente a las consecuencias. El segundo es determinar si existen no conformidades similares, o si podrían ocurrir potencialmente.

La idea del proyecto de actualización de la NTC ISO 9001:2015 se da por la oportunidad y el voto de confianza dado por la coordinadora del departamento de HSEQ y alta gerencia, que de la mano con el departamento de RRHH de la empresa, esperan facilitar y alcanzar el desarrollo de este proyecto.

3. Justificación

A nivel mundial las organizaciones se encuentran en competencia continua por la calidad de sus productos, el sistema de gestión de la calidad se ha convertido en un apoyo, por tal motivo el SGC ayuda a organizar, planear, ejecutar y mejorar la calidad de sus productos creando ventajas que satisfagan todas las partes interesadas, transformando procedimientos obsoletos que impidan o que vallan en contravía de un proceso y su mejora continua.

Un sistema de gestión de la calidad son una forma de poder lograr una eficacia global ya que la ejecución de estos está encaminada a unir todos los principios en el SGC permitiendo mantener la rentabilidad y el éxito continuo en el negocio, disminuyendo los riesgos presentes,

optimizando el desempeño y la utilización de los recursos para dar cumplimiento a todas las metas y objetivos propuestos.

COVOLCO a medida que capta más clientes se ha propuesto a seguir mejorando en la prestación de sus servicios a nivel nacional, para facilitar esto considera esencial el sistema de gestión de la calidad versión NTC ISO 9001:2015 que va enfocado a la mejora continua y de esta manera lograr mayor posicionamiento con un SGC eficaz logrando un alto nivel competitivo con el que cuenta en la prestación de servicios en transporte de carga terrestre.

La ejecución de un SGC no solo construye la lealtad para la compañía y el producto, casi garantiza la viabilidad de la empresa en el mercado diverso y competitivo de hoy, razones por la que resulta relevante la labor por parte de los encargados del departamento de HSEQ para dar cumplimiento con todas las obligaciones del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, alcanzando y generando ventajas competitivas dentro de la prestación de servicios.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad, de la empresa COVOLCO con base en la norma ISO 9001:2015.

4.2. Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico en la empresa COVOLCO, para presentar un plan de implementación con el cual se logre cumplir los requisitos de la norma.

2. Actualizar el Sistema de Gestión de calidad, mediante la revisión y documentación de procesos que incluye los procedimientos, instructivos, registros entre otros según lo exigido por la NTC ISO 9001:2015
3. Implementar los diferentes procedimientos y registros generados para cada proceso utilizados en la empresa COVOLCO, bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.
4. Crear y establecer indicadores de gestión de calidad que evalúen y midan el cumplimiento de los objetivos propuestos.
5. Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad, a través de dos auditorías con el fin de confirmar el desempeño de la organización con relación a la norma NTC ISO 9001:2015.
6. Proponer los planes de mejora resultado de los procesos de evaluación del sistema de gestión de la calidad basados en la NTC ISO 9001:2015.

5. Marco Referencial

5.1. Marco Conceptual

SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. [1]

CALIDAD: Grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades o expectativas del cliente, con la principal característica que es cumplimiento de los REQUISITOS. [1]

CICLO PHVA: Consiste en una serie de cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente que son:

- Planificar, programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora.
- Hacer, implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión del cambio
- Verificar, si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente.
- Actuar, aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos. [2]

PLANIFICACION DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad. [3]

MEJORAMIENTO CONTINUO: Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión, para lograr mejoras en el desempeño de forma coherente con la política. [3]

6. Marco Teórico

La evolución histórica de los tres sistemas de gestión va enmarcada en las similitudes que se pueden encontrar en los conceptos de gestión de calidad, es un objetivo cada vez más generalizado de aquellas empresas que ya tienen implantada una norma de calidad, en la actualidad las empresas deben esforzarse por tener un factor diferenciador que les permita mantenerse y obtener mejores resultados en todas sus áreas, una de las estrategias más relevantes es la búsqueda de la calidad de los productos y servicios . El sistema se ha implementado por la necesidad de los diferentes competidores ya que la calidad ha sido impulsada por la competencia. “Tuya, Ramos y Dolado, describen que la ISO (organización internacional de estandarización) se dio cuenta a mediados de los años 80, de las necesidades de los ingenieros y a partir de ellas empezó a crear unas normas para establecer los principios de un sistema de gestión de la calidad” [4], dichas normas llamadas ISO 9000 fueron redactadas por el comité técnico ISO/TC 176 quienes se basaron en conocimientos y normas de los sectores comerciales, industrial y crearon la base de los SGC, haciendo actualizaciones de la norma desde 1987 hasta la actualidad.

Dentro de las normas que conforman la familia de ISO 9000 están:

- ISO 9000:2005: concepto y lenguaje básico.
- ISO 9001:2008: establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad.
- ISO 9004:2009: se centra en cómo hacer un sistema de gestión de calidad más eficiente y eficaz.
- ISO 19001:2011: establece orientaciones sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad.
- ISO 9001:2015: trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de

Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC.

6.1. El Sistema de gestión de la calidad

Son herramientas que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de estas, se denomina ISO 9000 a una serie de estándares que pueden ser usados por diferentes empresas para establecer la gestión de un sistema de calidad, la evolución de la norma fue por primera vez en 1987 por la internacional organization for standarizarion (ISO), cuya sede principal está en Ginebra, suiza. [5]

ISO 9001 es la norma de sistemas de gestión más reconocido en el mundo. ISO 9001 proporciona los requisitos necesarios para establecer, implementar y certificar el SGC de una organización. Es el sistema de gestión más utilizado para infundir confianza e incrementar la satisfacción del cliente en la relación entre compradores y vendedores a lo largo de la cadena de suministro cuando se trata de asuntos relacionados con la calidad. [6]

En particular esta serie de norma ISO 9001, al mejorarla esta podrá aumentar positivamente su rentabilidad si demuestra que está realmente comprometido con la calidad de los productos y servicios, podrá transformar su cultura empresarial, ya que, como resultado, los empleados entenderán la necesidad de mejorar continuamente.

La norma ISO 9001:2008 es la única norma de la familia que puede ser certificada. Esta puede ser utilizada por cualquier organización, independientemente de su tamaño y cualquiera que sea su actividad económica. La norma ISO 9001 estaba en una etapa de revisión la cual se da cada cinco años, y así tener una versión más actualizada para tener estas consideraciones:

- Buscar que la norma sea más amigable con las empresas de servicio.

- Consideración de las partes interesadas en la determinación de los requisitos del producto.
- Mayor integración con otros sistemas de gestión.
- Requisitos más amigables.
- Mayor orientación hacia los resultados del negocio.

6.2. Norma ISO 9001: 2015

Es la nueva versión de la norma como una parte integral de los esfuerzos de una organización hacia el objetivo más amplio del desarrollo sostenible y la promueve como una herramienta para mejorar el rendimiento general, esto se suma al hecho de que la adopción de un SGC es una decisión estratégica para una organización. Además de cambiar el nombre y el reposicionamiento de ciertas actividades, se han introducido otros nuevos requisitos significativos.

Los principales cambios entre versiones de la norma se dan en la sección de principios los cuales para la versión 2008 son 8, y para la versión 2015 serán 7. También cambiara la estructura por una basada en anexo SL como estaba establecido en la versión 2008.

Los títulos de la nueva norma serán los siguientes:

- ✓ **Alcance**
- ✓ **Referencias normativas**
- ✓ **Términos y definiciones**
- ✓ **Contexto de la organización:** Alcance del sistema de gestión, partes interesadas, marco normativo.
- ✓ **Liderazgo:** compromiso de la dirección, política, funciones, responsabilidades y autoridad, los dirigentes de todos los niveles establecen la unidad de propósito y

dirección y crean las condiciones en que las personas se involucran en el logro de los objetivos de calidad de la organización.

- ✓ **Planificación:** gestión de riesgos y oportunidades; objetivos y planificación. Se correspondería con la P del PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar).
- ✓ **Apoyo:** aquí entra todo lo que tiene que ver con recursos, formación, toma de conciencia y comunicación, así como todo lo relacionado con la gestión de la documentación del sistema de gestión.
- ✓ **Operación:** es en este apartado donde recaerán los requisitos específicos de cada norma. Sería la D del PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar).
- ✓ **Evaluación del rendimiento:** se correspondería con la C del PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar) e incluye seguimiento y medición, análisis de datos, auditoría interna y revisión por la dirección.
- ✓ **Mejora:** incluye no conformidades y acciones correctivas y mejora continua es la A del PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar).

El anexo SL propone un marco genérico para cualquier sistema de gestión. La intención es que a partir de ahora toda norma ISO de sistema de gestión, tanto de nueva creación como tras su revisión, siga la estructura que se indica en este documento, a continuación, se presenta los siete principios de gestión de calidad en los que se basa la familia de normas ISO de sistemas de gestión de calidad que son:

Enfoque en el cliente: el enfoque principal de la gestión de la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas.

Liderazgo: los dirigentes de todos los niveles establecen la unidad de propósito y dirección y crean las condiciones en que las personas se involucran en el logro de los objetivos de calidad de la organización.

Participación de personas: es esencial para la organización que todas las personas sean competentes, capacitadas y se comprometan en la entrega de valor.

Enfoque basado en procesos: resultados consistentes y predecibles se alcanzan de manera más eficaz y eficiente cuando se entiende y gestiona actividades como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

Mejora: las organizaciones exitosas tienen un enfoque continuo en la mejora.

Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones basadas en el análisis y evaluación de los datos y la información son más propensas a producir los datos deseados.

Gestión de las relaciones: para el éxito sostenido las organizaciones deben gestionar sus relaciones con las partes interesadas tales como proveedores.

Los anteriores principios pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño, aumentar la satisfacción del cliente y proporcionar una confianza externa sobre su capacidad para prestar un servicio que satisfaga los requisitos previamente establecidos. La certificación del sistema de gestión de la calidad le ayudará a que su organización desarrolle y mejore su rendimiento. La certificación ISO 9001:2015 le permite demostrar alto nivel de calidad de servicio al hacer ofertas para contratos.

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad es un sistema estratégico de decisión para una organización la NTC ISO 9001:2015 esperar más directamente de las organizaciones para aplicar un proceso a la hora de planificar, implementar y mejoras el desarrollo de su SGC” [7].

También incluye una lista de los requisitos de identificación de los elementos esenciales. La

intención es asegurarse de que las organizaciones de manera sistemática no gestionen sólo sus procesos, sino también la interacción entre ellos.

Toda la gestión de la norma ISO se alinearán a las normas de sistemas (SMS) y la compatibilidad de estas normas será mejorada. El anexo SL de todos los futuros sistema de gestión ISO normas serán idénticos. Como resultado, todos los SMS tendrá un aspecto muy similar. En adición, se espera que esto conduzca a una menor inconsistencia.

6.2.1. Requisitos Para La Implementación

La identificación de las necesidades hace necesaria la realización de una evaluación o toma de datos en los requisitos de calidad que afecten los procesos, los trabajadores, los productos y servicios de la empresa. Las necesidades se han de desplegar en los procesos de la empresa y en los métodos.

6.2.2. Cambios En La Norma

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
PRODUCTOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS
EXCLUSIONES	TERMINO NO UTILIZADO
DOCUMENTACION, REGISTROS	INFORMACION DOCUMENTADA
AMBIENTE DE TRABAJO	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS
PRODUCTO comprado	PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE
SUMINISTRADOR	PROVEEDOR EXTERNO

7. Marco Histórico

La Cooperativa de Transportadores Tanques y Camiones de Colombia COVOLCO, fue fundada y reconocida jurídicamente como tal, mediante Resolución No. 0012 del 16 de septiembre de 1963 por la Superintendencia Nacional de Cooperativas. COVOLCO, tiene una trayectoria de 50

años en el transporte a nivel nacional, lapso durante el cual ha ejecutado trabajos para firmas nacionales y multinacionales.

Actualmente la Cooperativa tiene un parque automotor de 450 vehículos asociados y 30 vehículos con prestación de servicios, nuestro parque automotor incluye vehículos con las siguientes características:

- Tracto Camiones Tanques en acero inoxidable.
- Tracto Camiones Tanques en Lámina corriente.
- Tracto Camiones en Estacas y/o carrocería.
- Doble troques Tanques en Acero Inoxidable.
- Doble troques Tanques en lámina corriente.
- Doble troques en Estacas y/o carrocerías.
- Camiones sencillos en Acero inoxidable.
- Camiones sencillos en Lámina corriente.
- Camiones sencillos en estacas y/o carrocería.

COVOLCO, Empresa especializada en el transporte de carga terrestre, ha participado activamente en el desarrollo económico del país, gracias a la confianza depositada en nosotros para la movilización y cuidado de las mercancías. Somos la mejor solución para el transporte de sus recursos, en las diferentes rutas del territorio colombiano. Nuestro compromiso es brindarle a cada uno de los transportes calidad, seguridad y excelencia, con resultados de trazabilidad del 100% en el cumplimiento de la operación. Fidelizar la relación comercial y participar de la mano en el crecimiento de su empresa, por eso COVOLCO quiere estar presente en los proyectos que se generen, brindar fortaleza y progreso al entorno.

COVOLCO cuenta con diferentes iniciativas de responsabilidad social en áreas de educación, salud, promoción y prevención, generando oportunidades sociales y económicas para las comunidades vulnerables. Tiene un compromiso social con diferentes grupos, realiza donaciones y aportes a las diferentes escuelas (pupitres, uniformes), acilos (útiles de aseo personal, almohadas), comunidades (gestión hornadas de vacunación, capacitaciones requeridas de acuerdo a las necesidades del grupo de influencia) y programas que necesitan apoyo.

8. Estado Del Arte

✓ ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA: COLECTIVOS DEL CAFÉ LTDA. A LA NORMA ISO-9001:2015

El presente proyecto tiene como objetivo elaborar la actualización realizada al sistema de gestión de calidad de la empresa Colectivos del Café Ltda, basados en la norma ISO 9001:2015, dando cumplimiento a todos los requisitos de esta. Para soporte de lo anterior, se presenta toda la documentación necesaria para que posteriormente el sistema de gestión de calidad sea implementado en la empresa. A través de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa, se pretende lograr la mejora del servicio prestado por la empresa Colectivos del Café Ltda y la satisfacción de sus clientes. [8]

✓ DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, BAJO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA LUMICENTRO PEREIRA.

La búsqueda de la calidad en los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones ha sido una constante a lo largo de la historia, de este modo el componente de calidad cada día adquiere

mayor importancia en todas las organizaciones a nivel nacional e internacional, ya que es considerado como una ventaja competitiva, además de ser una variable que provee confianza al cliente. De ahí que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 es una posibilidad para que la empresa LUMICENTRO genere las sinergias necesarias para el aseguramiento de la calidad y el cumplimiento de los requisitos documentales estipulados en la norma, con lo cual se abren nuevos mercados, se entra en la captura de nuevos clientes y en la renovación de los procesos de la empresa, mediante la aplicación de los principios, directrices y requisitos de la misma. Este proyecto tiene como fin, documentar un sistema de gestión de la calidad en la empresa LUMICENTRO basado en los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015; asegurando el cumplimiento de sus requisitos a través de la documentación de los elementos que hacen parte de la misma. [9]

✓ **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 Y EL DECRETO 1072 DE 2015 PARA LA EMPRESA VOLADURAS CONTROLADAS DE COLOMBIA.**

El presente trabajo busca ofrecer el diseño base del sistema de gestión integral bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y el decreto 1072 de 2015, para la empresa voladuras controladas de Colombia S.A, lo anterior con la finalidad de que la organización pueda controlar las operaciones de producción, demuestre la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente, identifica los riesgos, crea las mejores condiciones de trabajo posibles y reduce el número de accidentes laborales y bajas por enfermedad, generando así una ventaja competitiva frente a la empresa del mismo sector. [10]

✓ **IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2015 PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA EN ALISEN DEL ECUADOR.**

El presente trabajo contiene información de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 y un normativo fundamentado en la gestión documental desarrollado para el área de alimentos de la empresa Alisen del Ecuador. Se presenta el problema causante de inconvenientes en documentación no estandarizada lo cual causa pérdida de información técnica y administrativa. Para lo cual se obtendrán los datos obtenidos mediante evaluaciones, encuestas y entrevistas, el cual permitirá apoyar a la empresa en la mejora de su proceso mediante la caracterización y estandarización de subprocesos que se realizan en el mismo: recepción de materias primas, control de calidad, producción y demás procesos que están relacionados con la manipulación de alimentos o procesos de buenas prácticas de manufactura, creando el manual de calidad donde se evidencia procedimientos, registros e instructivos, acciones correctivas y de riesgos. [11].

9. Diseño Metodológico

Para realizar el proyecto se utilizó una descripción descriptiva ya que esta permitía caracterizar el tema a investigar; Haciendo uso de la descripción se determinaron las características fundamentales de cada proceso de la empresa y de los comportamientos organizacionales, para su posterior análisis con el fin de proponer las opciones de mejora que optimicen los recursos de la empresa, sin olvidar el talento humano de la compañía, y su relación con el entorno.

Para la ejecución del proyecto del sistema de gestión de la calidad (SGC) se hace necesaria la organización y puesta en marcha de una serie de pasos, los cuales permitirán tener una visión

clara con respecto al rumbo que debe tomar el proyecto de acuerdo a los objetivos planteados y así poder lograr el éxito de los mismos, a continuación se presentan las etapas a seguir:

9.1. Etapas Del Diseño Metodológico

9.1.1. Etapa I: Diagnóstico y Revisión De La Documentación Existente.

- ✓ Consultas de la nueva ISO NTC 9001:2015
- ✓ Revisión de los documentos que tiene la organización para la documentación a fin de identificar los errores.
- ✓ Determinación de la necesidad de elaboración de documentos con sus respectivos requisitos.

9.1.2. Etapa II: Revisión y Actualización De La Planeación Del Sistema De Gestión.

- ✓ Revisión de misión, visión, política y objetivos.
- ✓ Compromiso de la alta dirección: debe comprometerse con el proyecto de calidad y tomar parte activa con él, informando a la organización acerca de la calidad y los avances del desarrollo del SGC.
- ✓ Realización de un análisis interno y externo de la organización.

9.1.3. Etapa III: Elaboración De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad.

- ✓ Caracterización de los procesos.
- ✓ Elaboración de los procedimientos de los procesos.
- ✓ Elaboración de los registros.
- ✓ Reformulación del manual de calidad.

- ✓ Crear y establecer indicadores de gestión de calidad que evalúen y midan el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ Asegurarse que están conformados los procesos tal cual el diseño realizado.
- ✓ Garantizar los recursos necesarios para la realización.

9.1.4. Etapa IV: Implementación Del Sistema De Gestión De La Calidad.

- ✓ Aplicación de los documentos y Orientación para la implementación de cada proceso de la NTC ISO 9001:2015
- ✓ Poner a funcionar lo planificado en cada proceso con respecto a la NTC ISO 9001:2015, con el fin de mejorar al mismo.
- ✓ Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora al SGC.

9.1.5. Etapa V: Evaluación Del Sistema De Gestión De La Calidad

- ✓ Capacitar al personal que va hacer el encargado de las auditorias.
- ✓ Revisar que toda la documentación este de acuerdo con la ISO NTC 9001:2015.
- ✓ Realizar las auditorias para el seguimiento periódicamente.
- ✓ Efectuar dos auditorías con el fin de confirmar el desempeño de la organización con relación a la norma NTC ISO 9001: 2015, y realizar las mejoras necesarias.

10. ETAPA I: Diagnóstico y revisión de la documentación existente

10.1. Diagnóstico situacional de la empresa.

En primera instancia se realizó un análisis interno y externo de la empresa para entender el contexto de la organización; para lo anterior se hizo uso del análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas). Este análisis tiene por objeto establecer los principales retos que enfrenta la entidad y las fortalezas que posee para contrarrestarlos, identificando las posibilidades de mejora y oportunidades en el mercado con el fin de planificar actividades que contribuyan a alcanzar los objetivos organizacionales y la superación de las debilidades detectadas.

Tabla 1

Matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> – Mal comportamiento de algunos conductores con el cliente cuando van a realizar la carga del producto a transportar. – Mala comunicación entre asociados y jefes de departamentos. – Poca claridad en las funciones de algunos empleados. – La rotación continúa de personal administrativo y operativo. – Por la dinámica de la operación de transporte de carga a nivel naciones es difícil tener una cobertura total del personal en los procesos de capacitación y sensibilización. – Por ser una cooperativa de trabajo asociado las diferentes opiniones de los socios hace que la toma de decisiones sea menos eficaz. – La empresa tenía enfocado todos sus 	<ul style="list-style-type: none"> – Aperturas de nuevos mercados a nivel nacional para el servicio de transporte de carga seca. – Actualización del sistema de gestión de calidad. – Personal capacitado para el transporte de carga seca y líquida. – Auge de las tecnologías de información y las redes sociales. – Crecimiento de nuevos mercados para el transporte internacional. – Alianzas comerciales con nuevos clientes para mantener el transporte de carga seca y líquida.

procesos al transporte de hidrocarburos.	
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> – Recurso humano capacitado y competente tanto a nivel administrativo como operativo. – Flexibilidad en la prestación del servicio, acomodándose a los requerimientos de los clientes. – Reconocimiento en el sector con un buen posicionamiento de sus servicios. – Agilidad y puntualidad en la prestación de servicios. – Control de toda la información de la empresa a través del software SYSCOM. – Cuenta con Certificaciones las cuales son: ISO 9001:2008, OHSAS 18001, BACS. – Las agencias a nivel nacional cumplen un papel fundamental porque a través de ellas se llega a los clientes nuevos y antiguos. – Organización de los procesos y seguimiento a las actividades de prestación del servicio cumpliendo con los requisitos legales establecidos para empresas del sector. – Buena relación con los proveedores y entidades bancarias. 	<ul style="list-style-type: none"> – Alza en el precio del combustible. – Medios de transporte alternativos. – Empresas que brindan el mismo servicio a tarifas más económicas. – Alto nivel de competencia en la región. – Mayor nivel de exigencia de los clientes en cuanto a requisitos y criterios de calidad. – Las fallas en la prestación del servicio pueden llevar a la pérdida de una vida. – Grupos ilícitos, hurtos, violencia – Paro nacional – Condiciones viales del país – Pérdida de carga – Contaminación de la carga (seca), mercancía ilícita.

10.2. Identificación de los procesos actuales de la empresa COVOLCO

El Sistema de Gestión de COVOLCO, está basado y orientado hacia los procesos, donde se reconoce la importancia de administrarlos convirtiéndose en un elemento fundamental para asegurar la calidad y mejorar la productividad; los clientes juegan un papel fundamental, de forma tal que la satisfacción de sus necesidades y requisitos se constituye en parte de sus principales objetivos.

Para revisar los procesos se emplearon metodologías como la observación directa de las tareas y la realización de reuniones con los responsables de los procesos. Para conocer la dinámica de los procesos asistenciales de la empresa se entrevistó a la coordinadora HSEQ Tatiana Monsalve, Además se inspeccionaron las actividades realizadas por el departamento de logística para evaluar las tareas habituales de la organización. En general se entrevistó al personal involucrado en cada una de las actividades captando de esta manera la información necesaria para la visualización inicial de la empresa, se analizó a su vez la documentación empleada para cada actividad y se evaluó su interrelación.

La descripción de los procesos y la documentación encontrada en cada departamento se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2

Documentación por proceso de la empresa COVOLCO

DEPARTAMENTO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	RESPONSABLE
HSEQ	P-HSE-006 control de documentos y registros	R-HSE-012 listado maestro de documentos	Director HSEQ, coordinador HSEQ, auxiliar HSEQ.
	P-HSE-007 acciones preventivas y correctivas	R-HSE-012 listado de documentos externos	
	P-HSE-008 servicio no conforme	R-HSE-014 acción correctiva y/o preventiva	
	P-HSE-027 atención a quejas, reclamos y sugerencias	R-HSE-018 control y seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas	
	Los demás documentos hacen parte de la responsabilidad social, medio ambiente y seguridad.	R-HSE-051 seguimiento a quejas y reclamos	

		R-HSE-052 seguimiento al servicio no conforme	
FACTURACIÓN	I-FAC-001 recepción y entrega de documentos transporte	R-FAC-001 relación diaria envío cumplidos	Jefe de departamento y auxiliares
	P-FAC-001 procedimiento para transporte de carga		
CONTABILIDAD	I-CON-001 recepción y entrega de facturas	R-CON-001 recepción y entrega de facturas	Jefe de departamento y auxiliares
	P-CON-001 contabilidad	R-CON-002 reporte baja equipos móviles	
		R-CON-003 declaración de origen de fondos de proveedores	
		R-CON-004 recepción y entrega de correspondencia	
SEGURIDAD	P-PAR-001 procedimiento creación de vehículos	R-SEG-001 control de ingreso de visitantes	Jefe de departamento y auxiliares
	P-SEG-001 seguimiento y monitoreo de vehículos	R-SEG-012 reporte entrega de turnos	
	P-SEG-002 instalación de precintos	R-SEG-013 verificación hoja de vida	
	P-SEG-003 procedimiento para evaluación de riesgos SGCS	R-SEG-015 instalación de precintos	
	P-SEG-004 acceso a las instalaciones	R-SEG-022 matriz crítica proveedores	
	P-SEG-005 alarma de emergencia	R-SEG-024 evaluación cliente- proveedor	
TESORERIA	P-TER-001 Tesorería		Jefe de departamento y auxiliares
	P-MTO-001 mantenimiento	R-MTO-001 plan de mantenimiento	Jefe de departamento y auxiliares

MANTENIMIENTO	preventivo y correctivo de vehículos instalación equipos		
	P-MTO-004 plan mantenimiento volcos	R-MTO-004 hoja mantenimiento de vehículos	
		R-MTO-007 hoja de vida de instalaciones y equipos de emergencia	
		R-MTO-008 inspección, verificación y seguimiento	
		R-MTO-009 auditoria externa proveedores	
		R-MTO-020 hoja de vida equipos de computo	
		R-MTO-021 entrega y préstamo de equipos de computo	
RECURSOS HUMANOS	P-RRH-001 selección, inducción, entrenamiento, capacitación y evaluación del personal	R-RRH-001 ficha de ingreso de personal	Jefe de departamento y auxiliares
	P-RRH-002 ingreso y retiro asociados	R-RRH-004 evaluación de inducción	
	P-RRH-003 motivación y difusión del personal	R-RRH-007 solicitud entrega asociados	
		R-RRH-008 plan de capacitación y entrenamiento	

10.3. Diagnóstico de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

En la siguiente tabla se muestra el diagnostico que se realizó antes de comenzar la actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa COVOLCO a la norma ISO 9001:2015.

A continuación se presenta un resumen del diagnóstico de la empresa COVOLCO, Evaluando de la siguiente manera:

1=Inexistente, 2=informal, 3=se aplica en forma parcial, 4=existe, 5=aplica

TABLA 3

Diagnóstico del sistema de gestión de calidad

DOCUMENTOS GENERALES	Evaluación				Comentarios	Promedios
	Nota	Apreciación				
		Si	No	Parcial		
Los procesos están identificados, y caracterizados así como la secuencia en interacción de estos.	3			X	Se debe modificar el mapa de procesos	3
Se aplican los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad en la organización	2		X		Se necesitan crear y documentar nuevos procesos	
Existe un manual de perfiles de cargo	4	X			Se debe actualizar	
Los procesos del mapa de procesos tienen procedimientos e instructivos documentados	3			X	Se deben documentar algunos procedimientos, modificar los existente y crear los instructivos necesarios	
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Nota	Apreciación			Comentarios	
		Si	No	Parcial		
La empresa cuenta con una planeación estratégica actualizada	4	X			hay que actualizar el sistema de acuerdo a los cambios de la norma	
se tienen identificadas las partes interesadas y sus requisitos	3			X	hay que actualizarla	3,5
LIDERAZGO	Nota	Apreciación			Comentarios	
		Si	No	Parcial		
Existe una declaración documentada de la política de calidad	5	X				
Existe una declaración documentada de los objetivos de calidad	4	X			hay que actualizarla	
Existe un organigrama y esta actualizado con los cargos existente	3			X	El organigrama esta desactualizado	
Existen manuales de funciones y descripción de los perfiles para cada cargo	4	X			hay que revisar y actualizarlo (M-RRH-002 MANUAL DE PERFILES DE CARGO)	
Existen procedimientos documentados necesarios para la planificación, operación y control de los procesos	3			X	Se deben crear y actualizar	3,8

PLANIFICACION	Nota	Apreciación			Comentarios
		Si	No	Parcial	
Se cuenta con una matriz de riesgos de procesos o panorama de riesgos de procesos	1		x		se debe crear matriz
Se tiene definidos objetivos de calidad por proceso	3			x	se tienen objetivos de calidad para algunos procesos y se deben crear para otros
2					
APOYO	Nota	Apreciación			Comentarios
		Si	No	Parcial	
La empresa ha elaborado un presupuesto para el sistema de gestión de la calidad	3	x			se debe revisar que aporta al SGC
Se tiene establecido un programa de mantenimiento para la infraestructura	3	x			se cuenta con un programa de mantenimiento y se debe crear uno para el mantenimiento locativo
Se tienen un programa de capacitación definido con sus respectivos formatos	4	x			se debe establecer un registro para el seguimiento de la cobertura (quienes se capacitaron)
Existen documentos que definan los procedimientos y directrices para la selección, vinculación y capacitación del personal	5	x			
Existe una metodología para evaluar el desempeño y se tienen los respectivos formatos	4	x			se tiene que mejorar la metodología
Se tiene un documento para evaluar el clima organizacional	1		x		
Existe un documento donde se definen las directrices para la comunicación de la organización	4	x			se debe actualizar (P-HSE-009 COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA)
Existe un procedimiento para la elaboración, modificación y control de documentos	4	x			se debe ajustar a los procesos nuevos
3,5					
OPERACIÓN	Nota	Apreciación			Comentarios
		Si	No	Parcial	
Se cuenta con procedimientos para la planificación del servicio	5	x			
Hay documentos que evidencien la interacción con el cliente	5	x			(R-GCO-002 ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES) (R-GCO-003 ACTA DE VISITA A CLIENTES)
Se tienen documentos que evidencien la comunicación con el cliente	5	x			
Se tiene información documentada para los proveedores externos	5	x			R-HSE-051 SEGUIMIENTO A QUEJAR Y RECLAMOS

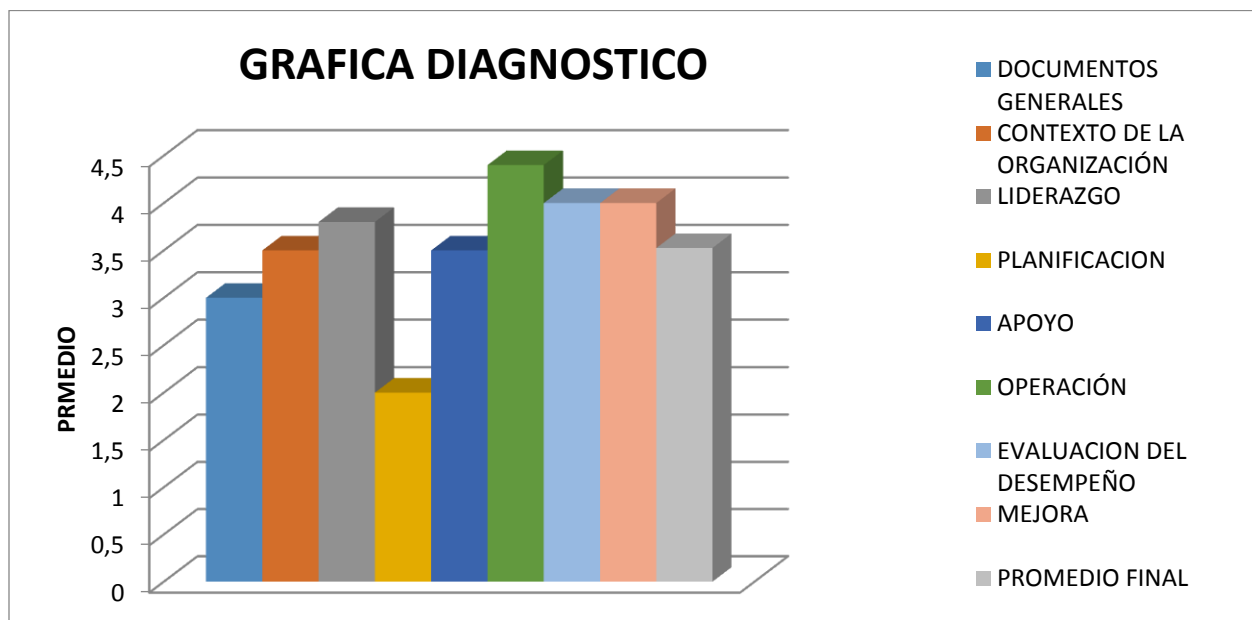
Se cuenta con documentos que definan con se controla el servicio	5	x			R-COM-001 SELECCIÓN, EVALUACION Y RE-EVALUACION DE PROVEEDORES	
Existen registros que permitan la trazabilidad del servicio prestado	2			X	se deben crear registros nuevos o actualizar los existentes	
Se tienen documentos que evidencien que se realizan actividades posteriores a la entrega del servicio	5	x				
Existe información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios	2			X	se debe actualizar	
Hay documentos que se evidencie que se realizan actividades previas a liberar el servicio	5	x				
Se ha establecido un procedimiento para los servicios no conformes con su respectiva documentación	5	x			se tiene que actualizar P-HSE-008 PRODUCTO NO CONFORME	4,4
EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Nota	Apreciación			Comentarios	
		Si	No	Parcial		
Se cuenta con documentación para evaluar el desempeño de los procesos	3			X	se deben documentar los nuevos indicadores	
Se determinan los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso para garantizar la validez de los resultados del sistema de gestión de la calidad	3			X	se deben establecer nuevos indicadores	
Se tiene establecido un procedimiento para las auditorías internas	5	x				
Existen métodos para medir la satisfacción del cliente	5	x			R-GCO-002 ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE	
Existe un procedimiento establecido y documentado para la revisión por la dirección con sus respectivos formatos	4	x			se debe actualizar, para incluir los otros procesos	4
MEJORA	Nota	Apreciación			Comentarios	
		Si	No	Parcial		
Existe documentación para la toma de acciones correctivas y/o preventivas	5	x				
Existen documentación para elaborar los planes de mejora	3			X	crear acciones de mejora	
Existe información documentada como prueba de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente	4	x			R-HSE-014 Acciones correctivas	4
	146	PROMEDIO				3,5

El resultado alcanzado se debe a los intentos de la cooperativa de mantener y cumplir los requisitos de calidad exigidos por Icontec y los demás entes normativos para el funcionamiento normal de sus actividades misionales según la legislación establecida para empresas del sector.

COVOLCO además muestra un manejo efectivo de la calidad a través de estrategias administrativas y operativas ejecutadas para lograr el control de sus procesos; sin embargo este control se debe establecer no sólo en la prestación del servicio, sino que debe extenderse a la totalidad de los procesos organizacionales permitiendo la optimización en su transporte de carga, el buen funcionamiento de la cooperativa y la satisfacción de los clientes.

Los puntos débiles encontrados se relacionan con la planificación en el cual se encuentran: acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad medibles y planificación para lograrlos así como de una metodología para evaluar la gestión de la empresa y los márgenes alcanzados en un tiempo establecido.

En conclusión del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad en base a la NTC ISO 9001:2015 se dio un promedio calificadorio de 3,5 como lo muestra la tabla 3.



Grafica 1: Resultado del diagnóstico para la empresa COVOLCO

11. ETAPA II: Revisión y actualización de la planeación del sistema de gestión

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico inicial, se elaboró un plan de trabajo, en el que como primera medida se estableció un comité de trabajo para la implementación del sistema. Se procede entonces a realizar la planeación estratégica de la organización para la ejecución del Sistema definiendo el alcance del sistema, los procesos y controles para cada uno de ellos; fijando las directrices, y asignando las responsabilidades para la ejecución del proyecto.

11.1. Compromiso de la alta Dirección

11.1.1. Comité del SGC

Para dar cumplimiento al requisito de definición, ejecución y seguimiento de las actividades del sistema establecido por la Norma ISO 9001:2015, se constituyó el comité del SGC, donde se

definieron las responsabilidades de cada uno de los integrantes dependiendo de su rol en la organización y las actividades en las que se encontraban involucrados.

11.1.2. El SGC tiene como funciones:

- ✓ Responder a todas las inquietudes que surjan sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en cada uno de los procesos.
- ✓ Aprobar la documentación del Sistema.
- ✓ Formular y actualizar las directrices organizacionales (misión, visión, política de calidad)
- ✓ Orientar a la Organización hacia la consecución de los objetivos de calidad.
- ✓ Definir el alcance del proyecto y las estrategias para lograr su implementación y continuidad.
- ✓ Realizar la medición y el seguimiento de los indicadores de gestión para cada uno de los procesos
- ✓ Determinar actividades críticas a atender en cada proceso.
- ✓ Lograr que el personal se involucre y comprometa con el Sistema.
- ✓ Difundir los resultados obtenidos y realizar constante retroalimentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se establecieron reuniones cada dos meses para hacer seguimiento y velar por el funcionamiento del Sistema; buscando estrategias para involucrar a todo el personal al establecer la necesidad de sensibilizaciones y capacitaciones para su adecuada implementación.

11.1.3. Representante por la dirección

En relación al numeral 5.3 de la NTC ISO 9001:2015, se designó a la coordinadora HSEQ como la representante de la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad quien asume las siguientes responsabilidades:

- ✓ Velar por que los procesos y actividades necesarias para el Sistema de Gestión se establezcan, implementen y mantengan.
- ✓ Promover las políticas, objetivos y procesos definidos para el sistema de gestión de calidad, pretendiendo su aplicación por parte de todos los miembros.
- ✓ Suministrar los recursos humanos y destrezas especializadas, tecnología y recursos financieros que permitan cumplir eficientemente con los objetivos de gestión de la empresa.
- ✓ Hacer seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Informar a gerencia sobre el desempeño del Sistema y las necesidades de mejora.
- ✓ Mantener y promover la filosofía del servicio enfocada a la satisfacción y superación de las expectativas del cliente.

11.2. Reestructuración De La Misión, Visión y Política De Calidad

COVOLCO ya contaba con un direccionamiento estratégico (misión, visión, valores y objetivos organizacionales) definido, sin embargo, la responsable del sistema de gestión identificó la necesidad de realizar una reestructuración de las directrices, apuntando al mejoramiento y la integración de una filosofía de Calidad Total para la empresa.

11.2.1. La misión de COVOLCO se consolidó así:

COVOLCO es una entidad cooperativa constituida por propietarios de vehículos para el transporte terrestre de carga seca y líquida a nivel nacional, enmarcada en los principios de honestidad, solidaridad y respeto, Contamos con talento humano competente y motivado con la mejor infraestructura física, logística y tecnológica, lo que nos permite ofrecer a nuestros clientes la excelente calidad en el servicio, que nos ha caracterizado desde hace más de 50 años y así Contribuyendo al desarrollo del sector transportador en el país.

11.2.2. La visión de COVOLCO se consolidó así:

COVOLCO es una empresa transportadora de carácter solidario que se proyecta para el año 2020 como una empresa líder en el transporte de carga seca y líquida con un alto grado de confiabilidad donde se ha buscado establecer relaciones duraderas e inquebrantables en el tiempo con sus asociados de negocio; Resaltando el compromiso por contribuir a la productividad y competitividad de sus accionistas, directivos y funcionarios, comprometidos en la cadena de suministro posicionando nuestra imagen en el mercado nacional e internacional, mediante Sistema de Gestión de Calidad certificado y mejorando continuamente demostrando con firmeza que somos una empresa de futuro que sirve en el presente con calor humano.

11.2.3. Política de calidad:

En COVOLCO la política de calidad está constituida dentro de la política integral HSEQ la cual no se vio necesario cambiarla, es la siguiente:

COVOLCO, Somos una compañía dedicada al transporte de carga líquida y seca comprometida con el comportamiento socialmente responsable, constituyendo una parte esencial de la estrategia que asegura la sustentabilidad y el éxito de nuestra empresa, con la integridad mediante un trabajo en equipo constante y atento a identificar analizar y controlar las causas

que atentan al principio de seguridad, apoyados en la mejora continua de los sistemas de gestión, protegiendo los clientes, partes interesadas, contratistas y proveedores, fortaleciendo la cadena de suministro y servicios, rechazando cualquier novedad y actividad ilícita, ofreciendo un servicio de carga líquida y seca terrestre cumpliendo con los requisitos de calidad satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes en la mejora continua del proceso logístico integrado en los sistemas de gestión; Nuestra prioridad es suministrar servicios competitivos y confiables, que sean conformes con los requisitos contractuales de nuestros clientes, así como con la protección del entorno y la seguridad de los trabajadores.

11.3. Objetivos e Indicadores De Calidad

Las organizaciones necesitan tener un mecanismo de seguimiento de sus procesos para realizar adecuadamente la planeación estratégica, tener una medida de la situación real de la empresa y detectar cambios que puedan afectarla. Los objetivos e indicadores de gestión son herramientas de seguimiento y control que permiten identificar el cumplimiento de las directrices de la empresa y los cambios que afecten el desarrollo de los procesos.

La elaboración de los objetivos de calidad, se realizó inmediatamente después de la formulación de la política de calidad con la participación de los miembros del comité de calidad y demás personal de la empresa. Los objetivos de calidad formulados en COVOLCO cumplen con las siguientes características:

- ✓ **CLARIDAD:** están claramente definidos, de tal forma que no revista ninguna duda en aquellos que son responsables de su logro.
- ✓ **FLEXIBILIDAD:** pueden ser modificados cuando las circunstancias lo requieran o para aprovechar las condiciones del entorno.

- ✓ **MEDIBLE:** los objetivos son medibles en un horizonte de tiempo para poder determinar con precisión y objetividad su cumplimiento.
- ✓ **REALISTA:** factibles de lograrse.
- ✓ **COHERENTE:** Se definieron teniendo en cuenta que deben servir a la empresa y contribuir a conseguir su misión.
- ✓ **MOTIVADOR:** constituyen un elemento motivador, en un reto para las personas responsables de su cumplimiento.

La definición de los objetivos se basa en la política de calidad, por lo cual el grado de cumplimiento de estos aseguran que la política de calidad se está implementando y cumpliendo. A través de la medición de estos objetivos y los indicadores asociados a cada uno se tiene un valor numérico del nivel de eficacia alcanzado en los procesos organizacionales; éste cálculo es complementado con análisis de datos y el diseño e implementación de acciones de mejora derivadas de este análisis.

COVOLCO define como objetivos de calidad:

- ✓ *Lograr un índice alto de satisfacción de clientes*
- ✓ *Aumentar las ventas (prestación del servicio) respecto al año siguiente*
- ✓ *Cumplir con la cantidad de vehículos solicitados por el cliente*
- ✓ *Promover la mejora continua a través de los análisis de causa y la retroalimentación de las acciones correctivas y preventivas*
- ✓ *Monitorear los parámetros del sistema de gestión HSEQ específicos y generales*
Controlar los proveedores y subcontratistas de la empresa
- ✓ *Cumplimiento auditorías internas programadas*
- ✓ *Operación segura dando cumplimiento al plan de mantenimiento*

- ✓ *Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo de la empresa*
- ✓ *Cumplir con los requisitos legales de la organización*
- ✓ *Realizar la inducción y el entrenamiento en el sistema de gestión HSEQ a los trabajadores operativos y administrativos, evaluando su nivel de comprensión en las temáticas propuestas.*

Anexo A, Relación de la política, los objetivos, indicadores, su forma de cálculo y demás datos relacionados con estos se describen en el Anexo B Matriz de política, objetivos e indicadores de calidad.

11.4. Identificación De Los Procesos

Un enfoque basado en procesos nos permite un mejor y continuo control sobre los procesos y las interrelaciones entre ellos, lo cual sin lugar a dudas representa una ventaja competitiva para la organización. Permite además un desempeño mejor y la obtención de mejores resultados no sólo en los procesos sino en los servicios, así como la posibilidad de un mejoramiento continuo de manera integral.

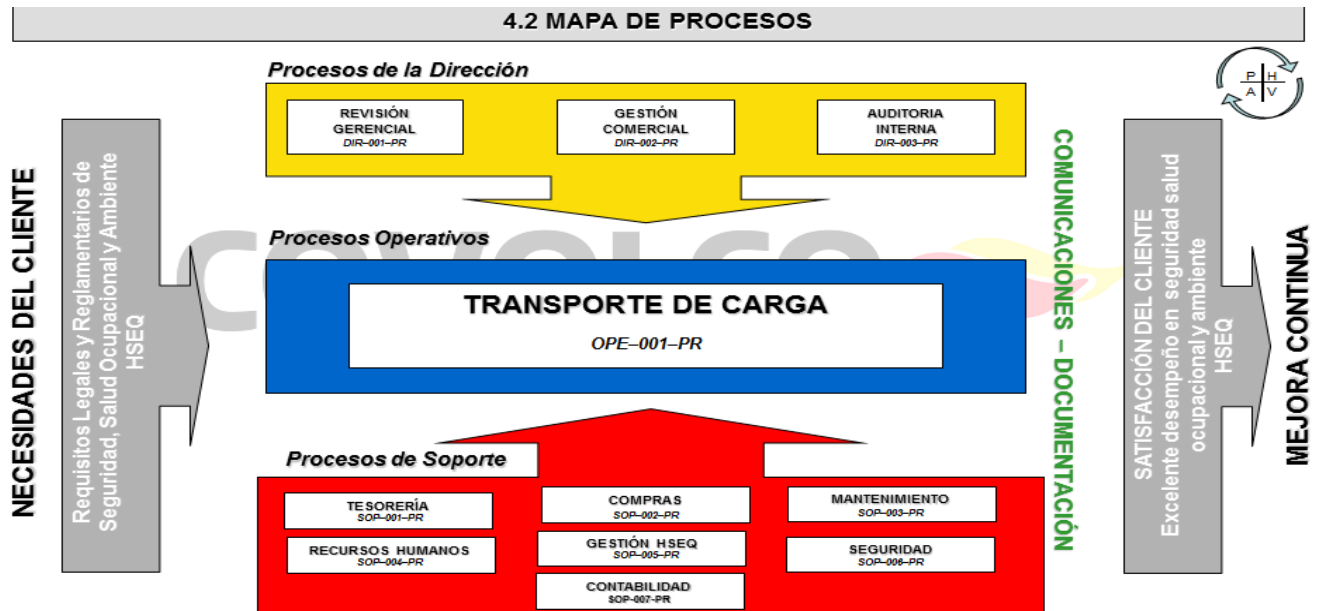
Para cumplir la misión de la empresa, se desarrollan variadas actividades, podemos expresar, en sentido general, que el conjunto de actividades para la realización de un producto, la prestación de un servicio o el desarrollo de una actividad comercial constituye un proceso.

Existen en COVOLCO variados procesos interrelacionados entre sí, y en múltiples ocasiones las salidas o resultados de un proceso constituyen la entrada de otro.

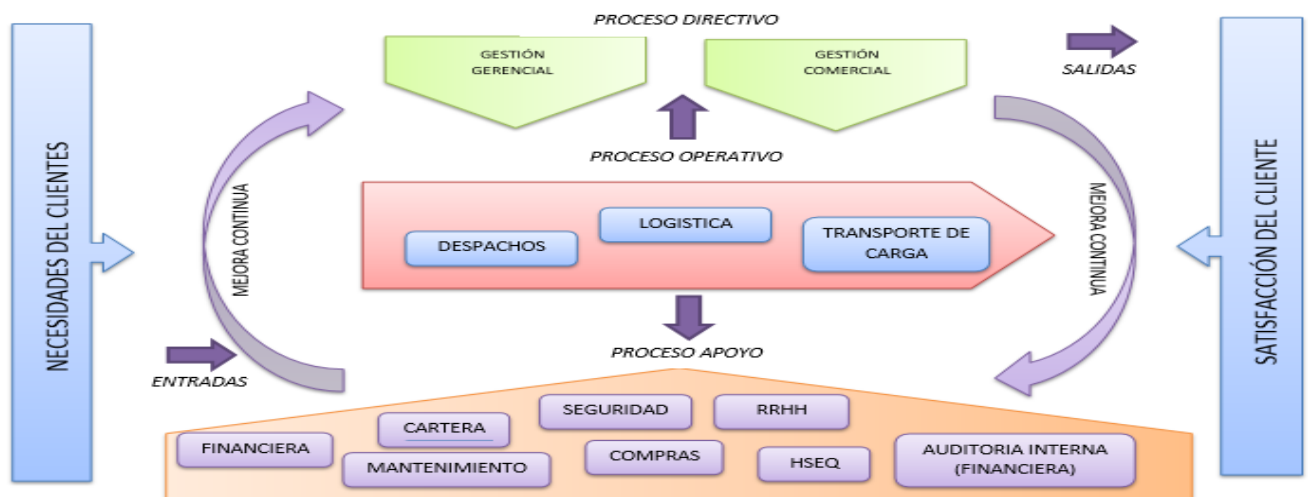
Se identificaron todos los procesos de la organización que provienen del conjunto de actividades que garantizan los objetivos y la misión, teniendo en cuenta además los aspectos que

permiten garantizar los requerimientos y expectativas de los clientes. Como resultado de la identificación se construyó el siguiente mapa de procesos para la empresa.

Grafica 1: Actual Mapa de procesos COVOLCO



Grafica 2: Actualización Mapa de procesos COVOLCO



Documento Controlado – Departamento HSEQ – COVOLCO

Los procesos organizacionales de COVOLCO, se clasifican de la siguiente manera:

PROCESO DIRECTIVO: Incluyen los relativo al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección. Aquí se encuentra el proceso de Gestión gerencial y comercial.

PROCESO OPERATIVO: Incluyen todos aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la cooperativa en el cumplimiento del objeto social o de la razón de ser de la entidad. Aquí se encuentran los procesos de despachos, logística y transporte de carga.

PROCESO APOYO: Todos aquellos procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos directivos y operativos. Aquí se encuentran la parte financiera (contabilidad, facturación, tesorería), cartera, seguridad, compras, recursos humanos, HSEQ y auditoria interna.

11.5. Caracterización De Los Procesos

Una vez identificados los procesos, se procedió a valorar el objetivo que persigue cada uno; sus elementos de entrada y de donde provienen, los resultados y hacia quien van dirigidos; los recursos necesarios, especialmente los humanos con sus competencias, los materiales, equipos, herramientas, así como la secuencia del mismo.

Se realizó la determinación de las características de los procesos para la realización de un adecuado control que posibilite una comprensión correcta de éstos, determinando sus fallas o errores y las posibles desviaciones que ocurran, a través de los indicadores de gestión que le aplican. ANEXO C.

12. Etapa III: Elaboración De Los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad

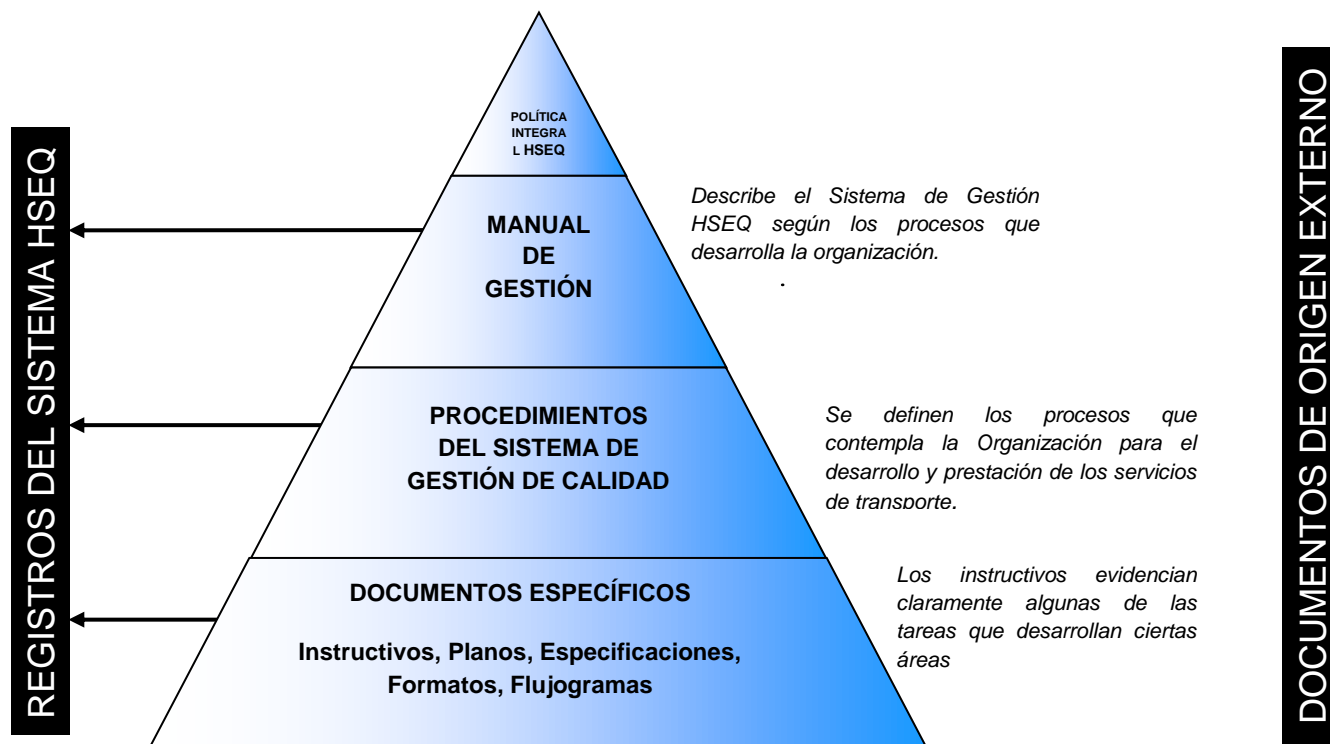
12.1. Planificación De La Documentación

El proceso de documentación inició con la recolección de la información concerniente a los procesos y al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 y los establecidos por la cooperativa para lograr la satisfacción del cliente y conseguir los objetivos de calidad; se evaluaron los documentos existentes en la organización analizando su importancia, utilidad y cumplimiento de los requerimientos de la norma. Todo esto con el fin de proponer una estructura documental que garantice la adecuación y eficacia de cada actividad y conseguir así la estandarización de los procesos.

Cada documento se diseñó y rediseñó teniendo en cuenta las necesidades de los procesos y del Sistema, aplicando como guía el P-HSE-006 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS (ANEXO D).

12.2. Estructura Documental

Después de realizar la evaluación inicial de la documentación y tomando como base las condiciones de cada uno de los procesos, la cooperativa COVOLCO, definió una estructura documental que se adapta a sus actividades y da cumplimiento a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015. La estructura se muestra a continuación.



A la documentación se le asigna un código para facilitar su divulgación y control, el código es la forma de identificar los documentos del sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta la siguiente estructura:

12.2.1. Codificación

La codificación establecida para los manuales, procedimientos, instructivos y registros de la Organización, está constituida por 3 partes separadas por guiones así:

- ✓ Una letra inicial que indica la clasificación del documento así: para Manuales M, Procedimientos P, Instructivos I y formatos R.
- ✓ Tres letras que identifican el área o proceso particular al cual pertenece o aplica el documento. Ejemplo: R (registro) MTO (mantenimiento) 00 (secuencia)
- ✓ Tres dígitos que indican el consecutivo.

12.2.2. Registros

Estos documentos constituyen una herramienta guía y de apoyo, son los que proveen a la empresa la evidencia de la gestión de sus operaciones; los resultados de las actividades desempeñadas, y son útiles para su posterior evaluación generando la retroalimentación continua del SGC. (ANEXO E)

12.2.3. Instructivos

Son documentos que describen la secuencia de pasos detallada a seguir para realizar una actividad o proceso. En COVOLCO se generaron Protocolos que relatan las actividades a desarrollar durante la prestación de los diferentes servicios de la empresa. (ANEXO F)

12.2.4. Procedimientos

Los procedimientos especifican el funcionamiento de los procesos, quiénes son los responsables de su realización, los documentos que se deben tener en cuenta y/o registros que se deben llevar con el fin de dejar evidencia de su gestión. Estos documentos encierran diversas actividades y requisitos; configurando los lineamientos de una cultura de calidad Total en la compañía. Los procedimientos elaborados para el Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos de la NTC- ISO 9001:2015. ANEXO G.

12.3. Manual De Perfiles De Cargo

Especifica los perfiles y funciones de cada uno de los cargos dentro de la institución. ANEXO H.

12.4. Listado Maestro De Documentos

Es un formato que relaciona toda la documentación existente en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa COVOLCO; utilizando una codificación y estructura específica para su identificación, el cual se codifica de la siguiente manera: R-HSE-012 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS. ANEXO I.

12.5. Matriz Riesgos y Oportunidades

Con respecto al numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades con el fin de:

Las opciones para afrontar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas. (ANEXO M).

12.6. Matriz Partes Interesadas

Con respecto al numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y partes interesadas, Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar: (ANEXO N)

- Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

13. ETAPA IV: Implementación Del Sistema De Gestión De La Calidad

13.1. Sensibilización y Capacitación


Ésta es una de las etapas más importantes en el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, puesto que se basa en concientizar al personal que labora en la organización, ya que de sus funciones y de la forma como las ejecuten depende el cumplimiento de algunos requisitos estipulados en las norma y la correcta ejecución del proceso.

13.1.1. Planificación de las capacitaciones

Se elaboró un plan de capacitaciones de Calidad que pretendían vincular a todo el personal de la empresa en una serie de reuniones. El propósito de las reuniones fue:

- ✓ Responder a las necesidades de divulgación de la documentación para asegurar su adecuación dentro de las actividades de la organización.
- ✓ Brindar conocimiento y formación sobre la norma ISO 9001:2015 y sus requisitos básicos.
- ✓ Dar a conocer el Sistema, su importancia y los beneficios que trae a la organización, estructurando así una cultura entorno a la mejora continua.

En la Tabla 4. Se muestran las capacitaciones y sensibilizaciones para COVOLCO.

	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CAPACITACIONES								HSE	
	Revisión No.: 00				Fecha de revisión:				Página 1	
	Revisado por: Director HSEQ				Aprobado por: Coordinador HSEQ					
CAPACITACION	RESPONSABLE	AÑO: 2016								NOTAS SOBRE LA CAPACITACION
		MAY		JUN		JULI		AGO		
		PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	
SISTEMA DE GESTION: hablaremos de Un Sistema de Gestión de Calidad la cual es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.	JENNIFER				X					
MEJORA CONTINUA: como segundo tema sera la Mejorar que es la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección	JENNIFER						X			
CALIDAD: porque es importante en nuestra organización mejorar la calidad de nuestro servicio? Porque tener que registrar o hacer informes?, está agregando más trabajo a sus tareas habituales y no advierte cuál es el beneficio? Daremos respuesta porque es importante esto.	JENNIFER								X	

Además de las capacitaciones de Calidad; los directivos de la empresa consideraron importante capacitar al personal en otras temáticas específicas para la prestación del servicio, con el fin de complementar la formación del personal. ANEXO J.

13.1.2. Control de distribución de documentos

Es un documento donde se evidencia la entrega de procedimientos, registros, instructivos, caracterización e indicadores a los jefes de cada departamento y se codifica de la siguiente manera R-HSE-036 CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS. (ANEXO K)

13.2. Indicadores

Un indicador es, como justamente lo dice el nombre, un elemento que se utiliza para indicar o señalar algo, en la empresa COVOLCO se realizó un indicador para cada departamento en el ANEXO B, se puede ver cada indicador con su respectiva tabla para tabular en Excel.

14. Etapa V: Evaluación Del Sistema De Gestión De La Calidad

La evaluación es parte fundamental de un Sistema de Gestión de Calidad, pues constituye una herramienta organizacional que permite determinar objetivamente en qué grado se están cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la eficacia del Sistema y el compromiso con la mejora continua.

La evaluación del Sistema también se realizó mediante la revisión por la Dirección liderada por el representante por la Dirección para el Sistema y el gerente; en donde se estudiaron las entradas de los procesos, los resultados de los indicadores de gestión y los planes de acción propuestos para mejorar las no conformidades detectadas.

Como base para la ejecución de esta etapa se tomó el procedimiento de HSEQ, documento que describe paso a paso las actividades para la correcta realización de la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.

16.1.1. Auditoria Interna

En la empresa COVOLCO se realizó una auditoria al inicio del proyecto para mirar cómo se encontraba frente a la NTC ISO 9001:2015 En el ANEXO L, se encuentra encontrar el R-AUD-002 PLAN DE AUDITORIA Y R-AUD-005 INFORME FINAL DE AUDITORIA.

Antes de iniciar la auditoria se reunieron los responsables de los procesos a ser auditados con el auditor, para revisar el plan de auditoría y aclarar dudas e inquietudes. Para la ejecución de la actividad, el auditor se ciñó a los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2015, verificó la información suministrada por la empresa mediante entrevistas al personal perteneciente a los distintos procesos; evaluó el cumplimiento de las actividades establecidas en los procedimientos, divulgación de las directrices organizacionales y revisión de los registros del Sistema.

La primera auditoría tuvo como finalidad calificar el nivel de implementación y de compromiso con el SGC logrado hasta el momento en todos los procesos, detectando falencias y oportunidades de mejora. El objetivo de la segunda auditoría fue verificar el cumplimiento del plan de mejora propuesto después de la primera auditoría y las acciones tomadas para eliminar las no conformidades encontradas.

16.1.2. Informe De Auditoría

Una vez recogidas todas las evidencias el auditor las clasificó en una de las siguientes categorías:

- Fortaleza: todo lo bueno que tienen los procesos
- oportunidad de mejora: se está haciendo bien pero podría mejorarse para evitar contratiempos futuros, generalmente conduce a una acción preventiva
- no conformidad: incumplimiento de un requisito del cliente, legal o del SGC conduce a una corrección o acción correctiva
- observación: anotación por parte del auditor que puede ser tomada en cuenta o no por los auditados

Con la clasificación de las evidencias el auditor preparó un informe final de las actividades de la auditoría para presentarlo a la Gerencia.

16.1.3. Planes De Mejora

Para dar solución a los hallazgos encontrados en las auditorías, se analizaron las no conformidades presentadas en los informes y se realizó un plan de mejora que señala el tratamiento realizado para eliminar las fallas del Sistema.

En el plan se especifican las acciones que se tomarán frente a las no conformidades detectadas, el plazo máximo para su realización y el responsable de cada actividad, en donde los responsables de los procesos plasmaron las acciones correctivas y preventivas que surgieron.

En la primera auditoría se detectó aspectos críticos en la implementación, además no se encontró evidencia de implementación de selección y evaluación de proveedores, y pruebas de desempeño a los trabajadores de la empresa.

En la segunda auditoría se evaluó el cumplimiento del plan de mejora planteado, descubriendo no conformidades aún latentes y otras que no fueron detectadas en la primera auditoría.

16.3. Revisión Por La Dirección

Para dar cumplimiento a la ISO 9001: 2015 se realizó una revisión por la dirección en donde el Gerente de COVOLCO junto con la Directora administrativa, La asesora de la empresa para la implementación del Sistema y la autora del proyecto se reunieron con el fin de realizar una evaluación del Sistema Integrado de Gestión el cumplimiento de los objetivos establecidos.

La información de entrada para la revisión por la dirección fue: retroalimentación del cliente; desempeño de los procesos y la conformidad del producto; Estados de las acciones correctivas, preventivas y mejoras; acciones de seguimiento de la auditoría; recomendaciones para la mejora; política y objetivos de calidad.

Las conclusiones de la reunión apuntan a mejorar a la eficacia del S.G.C, siempre en pro de la mejora del servicio y sus procesos en relación con los requisitos del cliente. El cierre de la reunión arrojó los siguientes resultados:

- No se ha implementado en su totalidad el SGC, específicamente los requisitos relacionados con el proceso de compras y de recurso humano.

- La política y los objetivos de Calidad son adecuados al propósito de la empresa.
- El Sistema requiere de mayor compromiso organizacional y de parte de la dirección para el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto.
- Existe la necesidad de sensibilizar al personal para crear en la organización una cultura de identificación de fallas y reporte de acciones preventivas y correctivas.
- Se deben acatar las propuestas de mejora de la primera auditoría, actualizando la documentación y reforzando las sensibilizaciones acerca del diligenciamiento de los formatos.
- Destinar mayores recursos, tanto humanos como financieros para el mejoramiento de los distintos procesos; especialmente el proceso de infraestructura.
- Asesorarse sobre los requisitos legales que se deben seguir en la organización, actualizándose constantemente e involucrando toda la organización para su cumplimiento.
- Se deben realizar mejoras en el desempeño de los distintos procesos organizacionales.

Conclusiones

- Se brindó soporte en la Documentación, Control, Seguimiento, Medición y Actualización del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015.
- La implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la organización, le permite abrirse a nuevos mercados, capturar nuevos clientes más rentables, e indiscutiblemente lograr un mejor posicionamiento en el sector de transporte de carga seca y líquida.
- Contar con la certificación del sistema de gestión de la calidad bajo la NTC ISO 9001:2008, fue de gran apoyo pues sirvió como base para el proceso de documentación e implementación del sistema.
- La elaboración de manuales de funciones para cada cargo establece los requisitos mínimos para la contratación de personal competente, lo cual repercute en mayor medida en la calidad del servicio prestado (tanto interno como externo).
- La documentación de los procedimientos siguió una directriz del departamento de HSEQ, la cual exigía que el Sistema de Gestión fuera lo más liviano y flexible que se pudiera, eliminando formatos obsoletos y optimizando los existentes para que cumplieran de una mejor manera su función.
- El compromiso adquirido por parte de la empresa en cuanto a disposición de recursos, tiempo y espacio para la realización de todas las actividades necesarias encaminadas al logro de los objetivos es un aspecto clave a resaltar, ya que la actualización e implementación de un sistema de gestión requiere trabajo, entrega y recursos para el éxito del mismo.

- Se apoyó todos los procesos de capacitación del personal administrativo en relacionado con el sistema de gestión de la calidad.
- Se Generó en el personal toma de conciencia frente al sistema de gestión de la calidad.
- Iniciar con prontitud el proceso de certificación con un organismo de certificación competente.

17. Bibliografía

- [1] v. Mora, «CALIDAD AUDITORIA EN LA CALIDAD,» 13 MAYO 2013. [En línea]. Available: <http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/entregacs.asp?IdEntrega=895> .
- [2] ARTER, AUDITORIAS DE CALIDAD PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD (TERCERA EDICION), ESTADOS UNIDOS : ASQ QUALITY PRESS, 2003.
- [3] p. olivia, «GLOSARIO DE TERMINOLOGIA SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,» 2012. [En línea]. Available: http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA SOBRE_CALIDAD.pdf.
- [4] TUYA, JAVIER. ISABEL Y DOLADO , « técnicas cuantitativas para la gestión en la ingeniería del software,» 2007. [En línea].
- [5] P. d. l. torre, «<http://www.certificate.com.mx/historia.htm>., s.f.,» 2009. [En línea].
- [6] p. Desmarais, «NORMA ISO 9001,» 2006. [En línea]. Available: <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>, s.f.).
- [7] z. ramos, «los sistemas de gestion,» mayo 2008 .
- [8] L. MACIAS y M. VALENCIA, «ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA: COLECTIVOS DEL CAFÉ LTDA. A LA NORMA ISO-9001:2015,» 2014. [En línea].
- [9] D. V. M. OSCAR DAVID SEPULVEDAD GARCIA, *DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, BAJO LA NTC ISO 9001:2015*, PEREIRA , 2014.
- [10] J. H. ALVARADO SAENZ y C. A. CAJIGAS MUÑOS, *DISEÑO DE UN SISTEMA INTREGADO BAJO LA NTC ISO 9001:2015*, BOGOTA : ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA , 2016.
- [11] C. MORENO, *IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION ISO 9001:2015*, QUITO , 2015.
- [12] d. jimenez, «pymes y calidad,» 2015. [En línea].
- [13] u. s. tomas, «procedimientos y guias para la presentacion de proyectos de grado,» 2015.
- [14] <http://www.covolco.com/nosotros.html>, «COVOLCO,» [En línea].

- [15] I. C. D. N. T. Y. CERTIFICACION, «normas y documentos de apoyo para la implementacion del SGC.».
- [16] D. MENDEZ y N. AVELLA, «DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA DICOMTELSA,» 2009. [En línea].
- [17] L. ACOSTA y G. SALAMANCA, «ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERA,» 2016. [En línea].
- [18] c. abril, a. palomino y j. sanchez, Manual para integracion del sistema de gestion, españa : fundacion confemetal .
- [19] j. f. vilar barrio , la auditoria de los sistemas de gestion de la calidad, españa : fundacion confemetal .
- [20] s. lopez rey , implantacion de un sistema de calidad, españa : ideaspropias, 2006.
- [21] p. vertice, SL , gestion de la calidad iso 9001:2008, españa: vertice.
- [22] t. y. c. i. instituto colombia de normas , *NORMA 9001:20015*, icontec, 2015.