

Propuesta para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (NTC ISO 9001: 2015) en la Empresa Grancolombiana de fianzas

Autores: Juan D. Rodriguez C, Daniel S. Gutiérrez R, Jose G. Castañeda P

Directoras: Catalina Londoño; Carolina Moreno



CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC

PROBLEMA



1. Falta de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

- No existe un SGC implementado y certificado.
- Ausencia de estandarización de procesos.
- Incremento de reprocesos y errores operativos.
- Dificultades para garantizar la trazabilidad de las actividades.

2. Debilidades en la Gestión Organizacional

- Deficiencias en la gestión documental.
- Falta de control sobre la seguridad de la información.
- Problemas de comunicación interna.
- Impacto negativo en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa.

OBJETIVOS



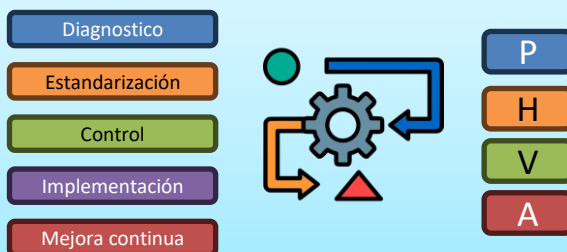
Objetivo General:

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la NTC ISO 9001:2015 para estandarizar, controlar y mejorar los procesos de emisión, administración y reclamación de fianzas en Gran Colombiana de Fianzas.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos de la organización e identificar brechas frente a los requisitos de la ISO 9001:2015.
- Estructurar una propuesta de SGC que permita cerrar las brechas identificadas y fortalecer la mejora continua.

METODOLOGÍA



RESULTADOS



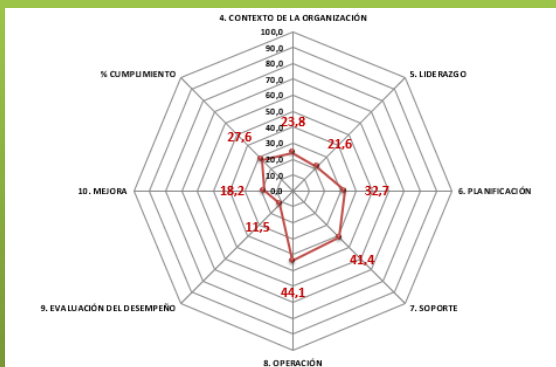
• Conocimiento y experiencia del negocio

La organización opera de manera efectiva gracias al conocimiento técnico y la experiencia de su equipo.



• Formalización de la gestión

Es necesario documentar, estandarizar y estructurar los procesos bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015.



Como parte de la propuesta para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en Grancolombiana de Fianzas, se entrega la siguiente documentación:

- Política de Calidad.
- Matriz DOFA.
- Mapa de Procesos.
- Diagrama de Ishikawa para el análisis de causas.
- Plan de Comunicaciones.
- Procedimiento para el Control de Productos y/o Servicios No Conformes.

PLAN DE MEJORA



Dirección estratégica del SGC

Fortalecer la medición y evaluación de desempeño

Estandarizar y documentar procesos



REFERENCIAS

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC). NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2015.
- Grancolombiana de Fianzas S.A.S. (s. f.). *Información empresarial*. eninforma Colombia. Recuperado el 10 de junio de 2026, de <https://directorio-empresas.eninforma.co/informacion-empresa/grancolombiana-fianzas-sas>