

DIRECCIONAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA TECNICA ISO
9001:2015 EN CASH CL SAS.

ARMANDO MONTENEGRO PEREZ
ANGELICA MARIA PARDO ORJUELA
JEYME GISELLE RODRIGUEZ TAUTIVA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS -ICONTEC
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA
ESPECIALIZACION EN DIRECCION Y GESTION DE LA CALIDAD
BOGOTA
2020

DIRECCIONAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA TECNICA ISO
9001:2015 EN CASH CL SAS.

ARMANDO MONTENEGRO PEREZ
ANGELICA MARIA PARDO ORJUELA
JEYME GISELLE RODRIGUEZ TAUTIVA

PROYECTO DE GRADO

DOCENTE:
ING. GUILLERMO PEÑA GUARIN

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS -ICONTEC
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA
ESPECIALIZACION EN DIRECCION Y GESTION DE LA CALIDAD
BOGOTA
2020

Nota de Aceptación:

Firma de presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Agradecimiento

En primer lugar agradecemos al Dr. Guillermo Peña por su apoyo y asesoría durante el desarrollo del proyecto, a todos los docentes quienes nos guiaron con su conocimiento facilitando el aprendizaje de cada asignatura.

Así mismo agradecemos a la Dra. Consuelo Lozada Gerente de CASH CL SAS que nos abrió la puerta para el desarrollo de nuestro sueño consolidado en este proyecto y junto a su equipo de colaboradores, nos brindaron la oportunidad de trabajar en su organización implementando la documentación del sistema de gestión de calidad, por el apoyo, por la dedicación y voluntad de que este proyecto se haya hecho realidad. Gracias por su amabilidad, por su tiempo, orientación y sus ideas.

Agradecemos a nuestros amigos del proyecto de grado por su apoyo, por su dedicación y profesionalismo que siempre los caracterizo.

Gracias a nuestras familias por el apoyo incondicional, su paciencia y sus aportes.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	5
1. SELECCIÓN DEL TEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	3
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
3. MARCO CONCEPTUAL	5
4. JUSTIFICACIÓN.....	13
5. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	15
5.1. OBJETIVO GENERAL:.....	15
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	15
6. ALCANCE.....	16
7. METODOLOGÍAS Y DESPLIEGUE DE OBJETIVOS	17
8. CRONOGRAMA	16
9. RESULTADOS	25
9.1. FASE DE DIRECCIONAMIENTO.....	28
9.1.1. Comprensión de la Organización, su contexto y su estado actual.	28
9.1.2. Gestión del cambio: Comprender la cultura organizacional	33

9.1.3.	Determinar tipos de clientes y requisitos del producto (CLIO).....	34
9.1.4.	Conocer la Percepción del cliente (cliente evaluado)	37
9.1.5.	Sensibilización con principios ISO 9001.	48
9.1.6.	Definir el alcance y alinear el SGC con la Estrategia Organizacional: ...	48
9.1.7.	Gestión de los riesgos del SGC.....	56
9.1.8.	Alta Dirección: Lograr su compromiso	57
9.1.9.	Elaborar el plan de implementación operacional.	58
9.2.	FASE DE ESTRUCTURACION	59
9.2.1.	Análisis y modelación de los procesos y de sus interacciones: Elaborar caracterizaciones según HSEQ.....	59
9.2.2.	Identificar requisitos de los procesos: productos, aspectos, peligros, legales.	69
9.2.3.	Productos y servicios no conformes.	70
9.2.4.	Definir la información documentada requerida por los procesos: criterios de riesgos y conocimiento.	70
9.2.5.	Control Operacional. Indicadores. Cuales datos recopilar.....	69
9.2.6.	Determinar los recursos para implementar el SGC y para aumentar la satisfacción de los clientes.	69
9.2.7.	Formación a todos los involucrados.	69
9.2.8.	Construir conciencia	70
10.	CONCLUSIONES	71
11.	RECOMENDACIONES.....	72
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	73
13.	ANEXOS.....	75

LISTA DE TABLAS

Tabla 1-Transportadoras de Valores	11
Tabla 2-Tamaño de las Empresa.....	11
Tabla 3-Empresas de Valores.....	12
Tabla 4 - Despliegue de Objetivos	17
Tabla 5 - Listado de Documentación Existente	25
Tabla 6 - Metodología PESTAL	27
Tabla 7-Matriz DOFA.....	29
Tabla 8 - Matriz CLIO.....	35
Tabla 9- Identificación de las partes Interesadas.....	36
Tabla 10- Matriz de partes Interesadas	35
Tabla 11- Matriz de partes Interesadas (Continuación)	36
Tabla 12- Matriz de partes Interesadas (Continuación)	37
Tabla 13- Resultado de Evaluación mes a mes.....	38
Tabla 14- Matriz de Necesidades y Expectativas	52
Tabla 15 - Mapa de Procesos.....	53
Tabla 16 - Matriz de Entradas y Salidas	54
Tabla 17 - Matriz de Entradas y Salidas (Continuación)	55

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Resultado de Evaluación por Genero	38
Ilustración 2- Resultado de evaluación de acuerdo al servicio prestado	48
Ilustración 3- Seis M.	54

1. SELECCIÓN DEL TEMA

Direccionamiento y estructuración del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en CASH CL SAS.

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- Ofrece servicios de seguridad, tales como: Pruebas poligráficas, pruebas de selección del personal, estudios de seguridad, visitas domiciliarias, entre otras.
- Sus principales clientes son empresas: líderes en transporte y procesamiento de recaudo de dinero y de vigilancia, entre otras.
- Su fortaleza es contar con profesionales en derecho y sicología, los cuales pertenecen a las asociaciones nacionales e internacionales como son la: Asociación Americana de Poligrafía – APA -. Asociación Latinoamericana de Poligrafistas – ALP, Asociación Colombiana de Profesionales Poligrafistas – ACPP, Asociación Internacional de Poligrafistas Profesionales. AIPP.
- Cuenta con equipos e infraestructura adecuada.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La certificación de calidad es vital para CASH CL SAS, como requisito indispensable para conservar a su cliente principal, captar clientes nuevos y a su vez lograr un posicionamiento en el mercado compitiendo en igualdad de posibilidades. Los motivos que sustentan esta afirmación se desarrollan en los siguientes párrafos.

La empresa CASH CL SAS, brinda servicios de seguridad, tales como pruebas poligráficas, pruebas de selección del personal, estudios de seguridad, visitas domiciliarias, entre otras.

Los clientes que requieren el servicio son empresas de valores, de vigilancia o que manejan información confidencial, por esta razón prefieren seleccionar proveedores que aseguren sus procesos y que le garanticen un apoyo a la selección del personal, minimizando los riesgos de pérdidas económicas o fuga de información confidencial.

CASH CL SAS ha identificado que uno de los requisitos solicitados por sus clientes actuales y potenciales, es la implementación del sistema de gestión de calidad con proyección a la certificación ISO 9001-2015.

El cliente principal de CASH CL SAS ¹ es una empresa líder en transporte y procesamiento de recaudo de dinero, certificada con la norma ISO 9001, que realiza a la organización, auditorias para verificar el cumplimiento de requisitos alineados a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad.

Por las razones expuestas, surge la necesidad de estandarizar sus procesos e iniciar con la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Generando un valor agregado a los servicios que se le ofrecen al cliente, garantizando su satisfacción y la mejora continua en los procesos de la organización.

¹ No es permitido identificar el nombre de la empresa por motivo de confidencialidad.

3. MARCO CONCEPTUAL

Nuestra investigación se centra en el direccionamiento y estructuración del sistema de gestión de calidad en la organización CASH S.A.S, dedicada a la prestación de servicios de poligrafía, pruebas de selección del personal, estudios de seguridad y visitas domiciliarias, entre otras.

En este contexto usamos un conjunto de conceptos básicos enmarcados en la investigación y los cuales revisaremos a continuación.

Definición de conceptos

Sistema:

Si partimos analizando los conceptos básicos que intervienen en la investigación debemos iniciar por el concepto de sistema.

Un sistema es el conjunto de elementos relacionados entre sí de tal manera que cada uno de los elementos que lo conforman, se encuentran conectados de manera organizada, en gestión de calidad un sistema comprende entradas procesos y salidas, las entradas conocidas como insumos o materia prima, permiten que un sistema funcione de manera articulada, un sistema a nivel interno maneja procesos que son actividades que transforman las entradas en salidas o en los resultados deseados y por ultimo las salidas son los resultados de un proceso y los cuales se encuentran alineados con los objetivos del sistema.

Gestión:

La palabra gestión proviene del latín “Gestus” que significa actitud, gesto, movimiento del cuerpo, gestión se encuentra directamente relacionada con la palabra estrategia (de “stratos-ego”, yo conduzco). Según Karl Von Clausewitz, significa organizar los encuentros aislados con el fin de derrotar, destruir al enemigo. La gestión hace referencia a un acto de poder que permite la construcción de estrategias que para lograr un objetivo articula todos los elementos a su alcance.

Gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado, es orientar, visualizar, transmitir conocimientos, el termino gestión está vinculado a la palabra Management, que significa administración y en la actualidad se comprende como gestión de organizaciones. Referida al “conjunto de conocimientos modernos y

sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica”. (Fajardo,2007)

La gestión se asimila y relaciona con el manejo de recursos ya sean humanos, materiales, financieros o tecnológicos y la capacidad de administrarlos de tal manera que generen los beneficios y resultados planeados.

Calidad:

Es la capacidad que posee un objeto para satisfacer las necesidades requeridas y la percepción de satisfacción frente a la calidad de un producto o servicio. El termino calidad se remonta hacia los años 30 antes de la segunda guerra mundial, este concepto se comenzó a distinguir por el surgimiento de la necesidad de optimizar los procesos industriales con el objetivo de mejorar el costo-beneficio.

La calidad ha sido parte de la evolución de la humanidad desde inicios de la civilización por tanto el hombre debía aprender a distinguir los alimentos que le favorecían de los que podrían afectarlo, así mismo aprendió a construir herramientas que facilitaban su supervivencia y con el paso del tiempo los perfecciono hasta convertirlos en muchas de las armas o utensilios que conocemos en la actualidad.

Testimonio de la presencia de la calidad en la humanidad, se puede evidenciar en el año 2150 A.C, donde se encontraba enmarcada en el código Hammurabi, donde establecía que si la calidad era insatisfactoria en los productos levantados por los constructores y una vivienda era inestable o se desplomaba afectando a sus habitantes el constructor debía ser ejecutado.

En la edad media en la época feudal la economía obligo a cambiar la manera de ver los productos y surgió la idea de agregar marca a los productos y con ello la importancia de ganar reputación y ser reconocidos por su calidad.

Con la llegada de la revolución industrial donde estalla un bum de inventos continuos como la máquina de vapor, la pila eléctrica, la locomotora entre otros, el cambio fue total pues la economía dejo de basarse en la agricultura y la artesanía para depender de la industria, el taller cede su lugar a la fábrica de producción masiva; fábricas para el trabajo en serie y con ello la especialización del trabajo lo que aumenta la necesidad de mejorar la calidad de los procesos.

A finales del siglo XIX se inició formalmente el proceso de estandarización de condiciones y métodos de trabajo, se crean los departamentos de control de calidad

que realizaban verificación en los productos y se da inicio a la primera etapa del desarrollo de la calidad, conocida como control de la calidad por inspección.

En 1924 Walter Shewhart, incorpora las gráficas estadísticas para controlar las variables del producto e inicio la era del control estadístico de la calidad, cuyo objetivo es mejorar en costo y beneficios las líneas de producción, elevar productividad y disminuir errores. Shewhart diseña el ciclo PHVA, que se convierte en la base de los sistemas de gestión de la calidad en la actualidad.

En la segunda guerra mundial los norteamericanos lideran la segunda etapa del desarrollo de la calidad, con el llamado aseguramiento de la calidad cuyo objetivo es demostrar que a través de un sistema basado en estadística se puede garantizar los estándares de la calidad; todo surge con el afán de elevar la calidad de las industrias militares, lo que conlleva a crear las primeras normas de calidad en el mundo, fundamentadas en el concepto de aseguramiento de la calidad.

En 1947 William Edwards Deming, se contacta con ingenieros japoneses lo que le permite difundir el ciclo PHVA que toma fuerza con la intervención de Joseph Juran, se destaca el compromiso gerencial para el logro de la calidad y las perspectivas internas y externas en el desempeño del producto, que da como resultado la satisfacción del cliente. Juran contribuyó en un cambio cultural significativo en la forma de pensar de la administración.

El concepto de la calidad ha ido evolucionando y experimentando un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos como calidad total también denominada excelencia.

En la década de los setenta y noventa aparece el concepto de calidad total que puede definirse como una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas, alcanzando la calidad total en todas las áreas de la organización sin importar su actividad económica y con la participación de todos los miembros de la organización.

La calidad se adopta como un sistema un todo, “la calidad lo es todo y va implícito en los genes de la humanidad es la capacidad que tiene el ser humano de hacer bien las cosas”. (San Miguel,P,Calidad,Madrid, 2009)

De forma más técnica y de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 la calidad es el grado en el que un conjunto de características cumple con ciertos requisitos que satisfacen las necesidades y expectativas del cliente.

Como pudimos analizar la calidad en los inicios de la historia tenía un enfoque basado exclusivamente en el producto, poco a poco se fue dirigiendo a los clientes y en la actualidad cada vez van tomando más protagonismo, las partes interesadas.

Poligrafía:

Para indagar en los inicios de la poligrafía, primero debemos saber su significado; la poligrafía es un campo de la ciencia forense que identifica las respuestas verdaderas o engañosas a las preguntas que se realicen. Es evidente que desde inicios de los tiempos la humanidad se ha interesado en la búsqueda de la verdad, el análisis de las mentiras se podía ver reflejado de ciertas maneras la forma de actuar, palidez, sudoración, nerviosismo. Con el transcurrir del tiempo se conocieron diferentes métodos para detectar personas mentirosas dentro de los cuales encontramos el Método del Calvario, Juicio de Combate, Juicio por Tortura, Juicio del Hierro Candente (India), Prueba del Balance (India), Agua Hirviendo (África), Juicio del Agua Roja (áfrica), Juicio del Burro Sagrado (medio oriente), Juicio del Arroz (india), todos estos métodos tenían como objetivo detectar las mentiras a través de los cambios fisiológicos que evidenciaba la persona sometida.

Con el paso del tiempo las investigaciones sobre métodos para detectar mentiras fueron evolucionando y ya en 1895 Cesar Lombroso considerado el padre de la detección de las mentiras, antropólogo y criminólogo italiano experimento por primera vez con criminales fuera del laboratorio.

Angelo Mosso científico italiano y estudiante de Lombroso, aplico pruebas con un instrumento llamado pletismografo que demostró como el miedo afecta los latidos cardiacos y la respiración.

Veraguth en el año 1907, estableció por medio de su invención el galvanómetro (instrumento que mide corriente), las variaciones en las características eléctricas de la piel como lo es la sudoración, si el sistema nervioso autónomo está muy excitado la actividad de las glándulas sudoríparas aumenta.

Si se habla de métodos para detectar las mentiras no podemos dejar de mencionar al inventor del polígrafo John Larson, mientras trabajaba en el departamento de policía de Berkley en 1921, diseño un instrumento portátil que registraba las fluctuaciones en la presión sanguínea y los cambios en el pulso, este artefacto fue el primer polígrafo; posteriormente mejorado por Leonard Keeler entre 1930 y 1940 quien creo un artefacto llamado «Compact Keeler Polygraph», el polígrafo que conocemos en la actualidad es básicamente es mismo pero digital.

Hacia 1939 John Reid conocido por introducir la calificación de escala de siete posiciones y la técnica de comparación de zona, funda la escuela backster school of lie detection, para la formación de técnicos polígrafistas.

En la actualidad este método de detección de mentiras ha tomado gran acogida debido a su efectividad y es empleado por la policía, agentes de inteligencia, custodia, escoltas, así como personal operativo, administrativo y gerencial y todos los que laboran en áreas de riesgo.

Polígrafo:

Instrumento utilizado para la detección de mentiras por medio de herramientas combinados de forma que registren simultáneamente las fluctuaciones en la presión sanguínea, el pulso y la respiración en respuesta a una serie de preguntas.

La prueba de polígrafo consiste en tres etapas:

- **Pre examen:** Aquí el polígrafista explica a la persona a la cual se le aplicara la prueba, el proceso del examen y la manera correcta de responder a las preguntas.
- **Examen:** El polígrafo grava las respuestas de manera automática a las preguntas realizadas de forma grafica.
- **Post-Examen:** Se evalúan y discuten los resultados del examen con el examinado.

El polígrafista interpreta las respuestas nerviosas y reacciones de los órganos controlados desde las cervicales C1 hasta La T5.

Se realiza un análisis de las respuestas con la respiración del pecho, respiración del estómago, sudoración y presión sanguínea.

Al finalizar la prueba el polígrafista realiza un informe con los resultados para el cliente.

Pruebas de selección de personal:

La revolución industrial impulso el estudio y análisis de los puestos de trabajo en las industrias y a su vez la importancia en la productividad, es por esta razón que las compañías centraron su mirada en los estudios realizados por Sociólogos, psicólogos y antropólogos; donde se revisaba un mecanismo para implementar la medición fisiológica y cognoscitiva a los empleados, es así como surgieron los marcos científicos de selección que conocemos como las pruebas psicotécnicas, entrevistas y test.

Las pruebas de selección de personal se utilizan para descartar a los candidatos que no reúnen los requisitos del cliente, estas se realizan por medio de test psicotécnicos que tienen como objetivo evaluar a los candidatos y verificar en qué medida estos se adecuan al trabajo ofrecido y al ambiente laboral en el que posiblemente estarán.

Estudios de seguridad:

Es un análisis completo que se realiza a una persona que se postula a un empleo en este estudio se corrobora que la información suministrada como académica, judicial, laboral y financiera sea autentica.

Se verifican los documentos suministrados, se validan las referencias personales, se realiza visita domiciliaria y se evalúa la situación financiera y comercial del candidato.

Los estudios de seguridad se realizan en los siguientes casos:

- Cuando un nuevo colaborador va a ingresar a la compañía y estará a cargo de cargo de alta responsabilidad, manejo de dinero e información confidencial.
- Cuando hay sospecha actos que vulneran la seguridad de la compañía.
- Cuando haya transcurrido un tiempo mayor a un año en un cargo de alta responsabilidad, manejo de dinero e información confidencial.

Este tipo de estudio es muy solicitado debido a los riesgos que sufren las compañías al ingresar nuevo personal a sus operaciones e instalaciones, riesgos asociados al manejo de capital, equipos, mercancía e información.

Empresas de valores:

De acuerdo con la superintendencia de vigilancia y seguridad privada las siguientes empresas de transporte de valores son las mejores en Colombia:

Tabla 1-Transportadoras de Valores

Transportadoras De Valores

1	BRINKS DE COLOMBIA S.A.	\$ 229.899.004.231
2	COMPAÑÍA TRANSPORTADORA DE VALORES PROSEGUR DE COLOMBIA S.A.	\$ 140.615.167.346
3	G4S CASH SOLUTIONS COLOMBIA LTDA	\$ 65.055.605.585
4	TRANSPORTADORA DE VALORES ATLAS LTDA	\$ 51.076.527.074
5	TRANSPORTADORA DE VALORES DEL SUR LIMITADA	\$ 41.744.265.046
6	SEGURIDAD MOVIL DE COLOMBIA	\$ 32.556.893.170
7	VATCO GROUP LTDA	\$ 712.096.196
8	VALORES AINCA LTDA	\$ 703.632.000
TOTAL		\$520.660.669.867

Fuente: Área de sistemas, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Junio de 2015

De acuerdo con la Supervigilancia las evoluciones de tamaño de las empresas de vigilancia han venido creciendo año tras año., consolidando el mercado y generando más trabajo en este gremio.

Tabla 2-Tamaño de las Empresa



Tabla 3-Empresas de Valores

EMPRESAS	CERTIFICADAS
BRINKS DE COLOMBIA	ISO 9001- GESTION DE CALIDAD
PROSEGUR	ISO 9001- GESTION DE CALIDAD
TRANSPORTES DE VALORES DEL SUR	ISO 9001- GESTION DE CALIDAD
TRANSPORTES DE VALORES ATLAS	ISO 9001- GESTION DE CALIDAD
VICE LTDA	ISO 9001- GESTION DE CALIDAD

4. JUSTIFICACIÓN

El propósito central de este proyecto es realizar una propuesta para el Direccionamiento y estructuración del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa CASH CL SAS que permita a los propietarios lograr la consistencia para estandarizar los procesos, definir responsabilidades y métodos necesarios para prevenir las fallas, mejorar la eficiencia y reducir los costos, orientada a la certificación de la norma ISO 9001:2015, mejorando el posicionamiento en el mercado a nivel nacional de los servicios ofrecidos a empresas de valores y vigilancia.

Las fases mencionadas están constituidas por distintos aspectos a analizar que delimitarán la investigación, como lo es la comprensión de la organización, su contexto y su estado actual mediante el uso de la herramienta “PESTAL” orientada a identificar las oportunidades y amenazas a nivel local y nacional desde las distintas aristas que la componen “político, económico, social, tecnológico, ambiental, legal”, entre otros aspectos. Finalmente, mediante seguimiento al cronograma implementado para el desarrollo del proyecto se evaluará el avance de los aspectos de las fases de Direccionamiento y estructuración para un sistema de gestión de calidad hasta llegar a un nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 óptimo, aplicado a las necesidades y características particulares de la organización.

La organización es un ser viviente integrado por personas que interactúan para lograr su funcionamiento, las cuales podemos agrupar como partes interesadas a quienes se les atribuye deberes y derechos, dentro de la empresa CASH CL SAS objeto de estudio, estas partes son:

La alta dirección, al obtener los resultados finales de las fases producto de la investigación contará con las herramientas para implementar las siguientes fases; aplicación, seguimiento y mejora del sistema de gestión de calidad orientada a lograr la certificación ISO 9001:2015 para la mejora de sus procesos para ofrecer un servicio eficiente.

Los clientes de la organización se enmarcan en tres grupos: primer grupo permanentes y segundo grupo ocasionales, los cuales serán beneficiados en la alineación y aplicación de la norma ISO 9001:2015 de gestión de calidad para los servicios ofrecidos por la empresa al garantizar estándares de calidad, detección de riesgos y mejora continua.

El tercer grupo, clientes evaluados; son objeto de aplicación directa de los servicios, beneficiados en una atención personalizada que garantice la objetividad de la prueba mediante el uso de la tecnología y el personal idóneo para la aplicación de la misma creando un ambiente de confidencialidad y confianza.

Los contratistas o colaboradores serán beneficiados en la estandarización de los procesos dirigidos a una mejor convivencia, mejora continua de los procesos, detección temprana de riesgos, reducción de costos, efectividad en la productividad de la organización que permita la consistencia en el mercado y por tanto ganancias. El gobierno es una parte interesada, quien regula la aplicación de la legislación emitida para el ejercicio de la actividad empresarial de CASH CL SAS en especial la establecida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada quien ejerce inspección, vigilancia y control sobre la industria y los servicios de **vigilancia y seguridad privada**, interesada por el cumplimiento de la normatividad por parte de la empresa.

Nuestros proveedores se beneficiarán de una relación, fundamentada en la lealtad, solicitudes claras y compromiso mutuo. Las asociaciones nacionales e internacionales de poligrafía beneficiada en el cumplimiento de los conocimientos requeridos para ejercer la labor aunada a los requerimientos de mejora continua de la norma.

La Alta Dirección, debe tomar decisiones encaminadas al fortalecimiento y rentabilidad, a partir de información a su disposición, la norma ISO 9001:2015 establece los criterios para definir el que debe cumplir en busca de la certificación, pero aún más importante evidenciar y vivenciar su empresa detectando y reconociendo los distintos elementos que la componen, plasmándolos en sus procesos para su posterior articulación en busca de generar una mayor productividad.

Para terminar, es necesario plantear la posibilidad de encontrar dificultades u obstáculos en el desarrollo del presente proyecto: el más evidente, el no cumplir a satisfacción con las fases de Direccionamiento y estructuración del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 las cuales se presentarán a la Alta dirección con el propósito de ser usadas para continuar con las siguientes fases, para la implementación del sistema de gestión de calidad, nuestro plan de contingencia es el seguimiento a través del cronograma planteado para desarrollar los diferentes aspectos necesarios de las fases mencionadas, en el momento de un retraso o dificultad para su desarrollo se busca la intervención de las partes responsables e interesadas para obtener una solución de ser necesario.

5. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL:

Realizar el direccionamiento y estructuración del sistema de gestión de calidad en la organización CASH CL SAS, bajo la norma ISO 9001 – 2015, con el fin de cumplir con los requisitos de sus principales clientes y fomentar el posicionamiento en el mercado.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar y consolidar la información actual de la organización para determinar su cumplimiento de acuerdo la norma ISO 9001-2015.
- Planificar las fases de direccionamiento y estructuración que se van a ejecutar durante el desarrollo del proyecto.
- Desarrollar la planificación y estructuración del sistema de acuerdo con lo planificado.
- Evaluar los resultados obtenidos luego de la aplicación de las dos primeras fases.

6. ALCANCE

El presente trabajo tiene como finalidad apoyar a la organización CASH CL SAS, con la implementación del sistema de gestión de la calidad, enfocándonos inicialmente en las dos primeras fases- Direccionamiento y estructuración.

Para cumplir con el direccionamiento y la estructuración solicitamos a la alta gerencia, todo el apoyo, el tiempo y el compromiso con el fin de cumplir con los objetivos.

El presente proyecto busca identificar, determinar, planificar e implementar el sistema de gestión de calidad para lograr una futura certificación en la norma ISO 9001:2015, con el fin de fomentar un posicionamiento en el mercado a nivel nacional en las empresas de valores y vigilancia, cumpliendo con todos los estándares solicitados por los clientes, aportando seguridad y confianza en todos los servicios prestados.

Identificando los procesos de la organización. Generar controles pertinentes con el fin de implementar una documentación que nos facilite el trabajo a realizar.

Por último, es importante destacar que el compromiso que se adquirió con la organización CASH CL SAS, es cumplir con todos los requisitos establecidos en la ISO-9001-2015, identificando inicialmente cuales nos aplican.

Al verificar capítulo por capítulo y entendiendo el contexto de la organización se concluye que aplican los siguientes capítulos de la ISO 9001 -2015:

- Capítulo 4 - Contexto de la organización.
- Capítulo 5 – Liderazgo.
- Capítulo 6 – Planificación.
- Capítulo 7 – Recursos.

7. METODOLOGÍAS Y DESPLIEGUE DE OBJETIVOS

Las metodologías que se utilizarán con el fin de cumplir los objetivos son los siguientes:

Consulta en libros y normas, bases de datos de la organización, consulta a expertos, observaciones directas a los procesos y actividades.

Tabla 4 - Despliegue de Objetivos

OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIA METODOLOGICA	ACCIONES	OBSERVACIONES /ENTREGABLES
Identificar y consolidar la información documentada que existe actualmente en la organización para determinar cuál aplica ajustarla y poder dar cumplimiento de acuerdo la norma ISO 9001-2015.	Consulta en libros y bases de datos de la organización consulta a expertos Observaciones directa a los procesos y actividades	Recopilación de información existente Verificación de información que no existe.	Listado de documentación existente de la organización CASH CL SAS y su correlación con el cumplimiento o no de la norma ISO 9001-2015.
Planificar las fases de direccionamiento y estructuración que se van a ejecutar durante el desarrollo del proyecto.	Consulta de Norma y bases de datos de la organización consulta a expertos Observaciones directa a los procesos y actividades	Elaborar el cronograma y cumplirlo	Cronograma
Desarrollar la planificación y estructuración del sistema de acuerdo con lo planificado.	Consulta a expertos Observaciones directa a los procesos y actividades	Hacer seguimiento a lo establecido en el cronograma cumpliendo con los tiempos	Con el cumplimiento del Cronograma según lo planeado se evidencia como resultado la Motivación y compromiso por la alta gerencia con el SGC para la certificación de CASH CL SAS bajo la norma ISO 9001:2015. El entendimiento de las metodologías realizadas, herramientas que le permiten encontrar análisis de la empresa. Y comprender la importancia de la integración con el direccionamiento estratégico.
Evaluar los resultados obtenidos luego de la aplicación de las dos primeras fases.	Consulta a expertos Observaciones directa a los procesos y actividades	Entrega de toda la documentación definida en el cronograma de implementación de las dos primeras fases de la norma ISO 9001-2015.	Entrega de documentación que se evidencia en el direccionamiento y estructuración de la organización cash bajo la norma ISO 9001-2015.(Entregables)

8. CRONOGRAMA

El cronograma general de actividades del proyecto (anexo A) se construyó con la estructura representada por las columnas; etapa, actividad, responsable, resultado de entregable, tiempo, descrita a continuación.

Etapas: identifica los tres grandes pilares que enmarcan el desarrollo de la presente investigación;

Formulación y documentación del proyecto de investigación: conformado por los parámetros establecidos del docente Guillermo Peña para la presentación del proyecto mediante la Guía para elaborar el proyecto de investigación formativa.

Direccionamiento y estructuración del SGC en la organización CASH CL SAS: se establecen objetivos para identificar, planificar, desarrollar y evaluar, los cuales contienen las actividades contempladas en las Fases para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Entrega del proyecto: enumera las actividades para obtener resultados, recomendaciones, bibliografía, anexos con el fin de servir para la sustentación del proyecto ante el comité evaluador.

Actividad: es el conjunto de acciones, llevadas a cabo para cada una de las etapas, dirigidas al desarrollo de la investigación.

Responsable: persona a cargo.

Resultado de entregable: materialización del producto esperado.

Tiempo: se proyecta en semanas y se establece desde el mes de julio de 2019 a mayo de 2020.

Los iconos utilizados son; color amarillo para la fecha programada, color rojo para reprogramación de la fecha, color verde fecha cumplida y se agrega una X sobre la casilla para representar su cumplimiento.

El avance del cronograma se encuentra en el desarrollo total de las actividades de la ETAPA INICIAL- Formulación y documentación del proyecto de Investigación.

Para la ETAPA INTERMEDIA-Direccionamiento y estructuración del SGC en la organización CASH CL SAS las actividades se han cumplido hasta mayo 2020. Para el cumplimiento del cronograma el mayor obstáculo presentado ha sido el pensum abordado de forma aleatoria en la especialización, incidiendo en ajustes constantes del trabajo y puntos a completar en el desarrollo de la especialización. Para el desarrollo de estos temas se siguieron las instrucciones de los docentes de las materias: Fundamentos de Calidad, Gerencia Estratégica, Planificación y procesos, liderazgo, operación y control acompañados del seguimiento de Investigación y proyecto de grado.

Anexo A - Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES PROYECTO COHORTE 100- 2019																																															
ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO DE ENTREGABLE	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
				S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
Formulacion y documentacion del proyecto de Investigación.																																															
FASE INICIAL	Selección del Tema y contexto	Armando Montenegro Angelica Pardo Giselle Rodriguez	Tema definido para el proyecto de investigacion							X	X	X																																			
	Recomendaciones y aprobacion del proyecto	Ing. Guillermo Peña	Tema aprobado por el convenio USTA-ICONTEC									X																																			
	Ajustes del tema y del contexco de acuerdo a recomendaciones de Guillermo Peña	Angelica Pardo	Inlcusion de Ajustes									X																																			
	Cartas de presentacion para la ejecucion del proyecto por parte del convenio USTA ICONTEC	Ing. Guillermo Peña	Carta entregada por el convenio USTA ICONTEC											X																																	
	Descripción de la Organización	Giselle Rodriguez	Presentacion e inclusion en el trabajo de investigacion										X	X	X																																
	Formulación del Problema. Datos	Angelica Pardo	Presentacion y trabajo de investigacion actualizado											X	X	X	X	X	X																												
	Problema	Armando Montenegro	Presentacion y trabajo de investigacion actualizado											X	X	X	X	X	X																												
	Marco Conceptual	Angelica Pardo	Presentacion y trabajo de investigacion actualizado											X	X	X	X	X	X																												

Anexo A – (Continuación)

[illegible]

	Fecha programada
	Actividad cumplida
	Actividad reprogramada

Anexo A – (Continuación)

[illegible]

Anexo A – (Continuación)

[illegible]

9. RESULTADOS

- ✓ **Objetivo específico No 1:** Identificar y consolidar la información actual de la organización para determinar su cumplimiento de acuerdo la norma ISO 9001-2015.

Para dar cumplimiento a este objetivo se elaboró el listado de documentación existente de la organización CASH CL SAS y su correlación con el cumplimiento o no de la norma ISO 9001-2015. (Ver **Anexo B1- Formatos CASH y Anexo B2** Formato de diagnóstico de ISO 9001:2015, (Escuela colombiana de ingeniería julio garavito – recuperado de [https://www.repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/Anexo 2-Diagnostico ISO 9001-2015.xls](https://www.repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/Anexo%20-%20Diagnostico%20ISO%209001-2015.xls) - Repositorio Escuela.)

Tabla 5 - Listado de Documentación Existente

 Listado de Documentacion existente		
Item	Nombre del documento	Correlacion con la norma ISO 9001:2015
1	Evaluacion de trato recibido antes durante y despues del examen poligrafico	Satisfaccion cliente Numeral 9.1.2.
2	Autorizacion	8.5.3 Propiedad perteneciente a lo clientes o proveedores externos
3	Evaluacion Numerica de las graficas	8.5.1. Control de la produccion y de la provision del servicio.
4	Vision	4.1. Contexto de la Organización
5	Mision	4.1. Contexto de la Organización
6	Catalogo, videos y folletos	8.2.2.Determinacion de los requisitos para los productos y

Con el fin de tener un diagnóstico acertado y real se utilizó el formato diagnóstico de evaluación sistema de gestión de calidad según ISO 9001-2015 (Escuela colombiana de ingeniería julio garavito – recuperado de

<https://www.repositorio.escuelaing.edu.co › bitstream › Anexo 2- Diagnostico ISO 9001-2015.xls - Repositorio Escuela.>) el cual nos permite conocer la Calificación global de avance en la Gestión de Calidad que tiene la empresa CAS CL SAS. Ver Anexo B2.

Se concluye que el resultado de implementación es de un 7%, con una calificación global en la gestión de calidad Bajo, acciones por realizar Implementación.

- ✓ **Objetivo específico No 2:** Planificar las fases de direccionamiento y estructuración que se van a ejecutar durante el desarrollo del proyecto.

El cronograma para cumplir la implementación del SGC en la organización CASH CL SAS (anexo C), especifica las actividades de las fases de Direccionamiento y estructuración para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la estructura descrita a continuación y representada en las columnas; etapa, actividad, entregable, responsable, tiempo.

Etapas: identifica las dos etapas a trabajar Direccionamiento y estructuración.

Actividad: es el conjunto de acciones, llevadas a cabo para cada una de las etapas, especificadas por las fases de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsable: persona a cargo.

Entregable: materialización del producto esperado.

Tiempo: se proyecta en semanas y se establece desde el mes de julio de 2019 a mayo de 2020.

Los iconos utilizados son; color amarillo para la fecha programada, color rojo para reprogramación de la fecha, color verde fecha cumplida y se agrega una X sobre la casilla para representar su cumplimiento.

El avance del cronograma que contempla la implementación de las fases de direccionamiento y estructuración permitió llevar a cabo las actividades para la fase de direccionamiento.

Para el cumplimiento del cronograma el mayor obstáculo presentado ha sido el pensum abordado de forma aleatoria en la especialización, incidiendo en ajustes constantes del trabajo y puntos a completar en el desarrollo de la especialización, algunos ejemplos a citar son:

Ejemplo: Mapa de procesos, política de calidad, formato de diagnóstico ISO 9001:2015, matriz de riesgos. Para el desarrollo de estos temas se siguieron las instrucciones de los docentes de las materias: Fundamentos de Calidad, Gerencia Estratégica, Planificación y procesos acompañados del seguimiento de Investigación.

Se resalta la colaboración de la Alta Gerencia de CASH CL SAS en el interés para el desarrollo del proyecto, el cual generó sugerencias para el cambio por segunda vez del mapa de procesos.

- ✓ **Objetivo específico No 3:** Desarrollar la planificación y estructuración del sistema de acuerdo con lo planificado.

Con el cumplimiento del Cronograma según lo planeado se evidencia como resultado la Motivación y compromiso por la alta gerencia con el SGC para la certificación de CASH CL SAS bajo la norma ISO 9001:2015.

El entendimiento de las metodologías realizadas, herramientas que le permiten encontrar el análisis de la empresa. Y comprender la importancia de la integración con el direccionamiento estratégico.

Por lo anterior se concluye que se ha cumplido el cronograma de actividades a la fecha.

Se reprogramaron algunas actividades por motivos de la emergencia sanitaria, COVID 19. Pero con la ayuda de la alta gerencia se cumplieron todas las actividades programadas.

- ✓ **Objetivo específico No 4:** Evaluar los resultados obtenidos luego de la aplicación de las dos primeras fases de la implementación del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001-2015.

A continuación, se detalla los resultados para el cumplimiento de este objetivo para las fases de Direccionamiento y estructuración:

9.1. FASE DE DIRECCIONAMIENTO

9.1.1. Comprensión de la Organización, su contexto y su estado actual.

El estado actual de la organización comprende los siguientes aspectos:

- Ofrece servicios de seguridad, tales como: Pruebas poligráficas, pruebas de selección del personal, estudios de seguridad, visitas domiciliarias, entre otras.
- Sus principales clientes son empresas: líderes en transporte y procesamiento de recaudo de dinero y de vigilancia, entre otras.
- Su fortaleza es contar con profesionales en derecho y sicología, los cuales pertenecen a las asociaciones nacionales e internacionales como son la: Asociación Americana de Poligrafía – APA -. Asociación Latinoamericana de Poligrafistas – ALP, Asociación Colombiana de Profesionales Poligrafistas – ACPP, Asociación Internacional de Poligrafistas Profesionales. AIPP.
- Cuenta con equipos e infraestructura adecuada.

➤ Metodología:

Se realiza por medio de entrevistas a la alta dirección.

Se utilizó como instrumento estratégico la metodología PESTAL, que permite analizar los factores externos relevantes para la organización CASH, como lo son: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y jurídicos. Atendiendo al documento del señor Leandro Borges- Que es y cómo hacer un análisis PEST (PESTAL),

➤ Resultado:

El Resultado obtenido de la aplicación de esta metodología, muestra en general que el contexto actual en el que se mueve la organización está determinado por oportunidades a nivel local y nacional, se pueden resaltar; la ubicación estratégica, contar con personal de alta experiencia, credibilidad y reconocimiento de la sociedad en los servicios de seguridad, especialmente de poligrafía.

En cuanto al aspecto ambiental no existe impacto de este tipo, los equipos de poligrafía no son considerados equipos de obsolescencia.

A nivel nacional se vislumbran políticas y legislación del gobierno que pueden favorecer la necesidad de ofertar servicios de poligrafía, en todas las entidades del sector público, para lo cual CASH tiene en este tipo de empresas del estado, un cliente potencial.

En las amenazas más representativas, se encuentran; el factor económico, aumento de nuevos impuestos que dificultan el crecimiento de la empresa, para lo cual se deberán buscar estrategias para minimizar impuestos, con beneficios otorgados por el gobierno para las empresas como CASH. Así mismo la carencia de tener oficina en otras ciudades del país, se convierte en una dificultad que impide el crecimiento de CASH, por lo tanto, es aconsejable buscar aliados estratégicos para poder lograr expansión y apertura del mercado nacional.

Tabla 6 - Metodología PESTAL

	PESTAL CASH S.A.S			
	OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
	LOCAL	NACIONAL	LOCAL	NACIONAL
POLITICO	1. NUEVAS AYUDAS EMPRESARIALES	1.CAMBIO GOBIERNO 2.POLITICAS QUE FAVOREZCAN A LA PROLIGRAFIA EN TODAS LA EMPRESAS DEL SECTOR PUBLICO	1.MAYORES COMPETIDORES 2.DESEMPLEO	1. CAMBIOS DE LOS 2.TRATADOS INESTABILIDAD EN EL ORDEN PUBLICO DEL PAIS
ECONOMICO	1. COMPETENCIA QUE OFREZCA SERVICIOS MUY BAJOS EN EL MERCADO.	EMPRESAS DE ALTOS INGRESOS REQUIEREN CADA VEZ MAS LAS PRUEBAS POLIGRAFICAS, PARA SUS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL.	1.AUMENTO DE LOS NUEVOS IMPUESTOS DIFICULTANDO EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA. 2.PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEMORADOS POR PARTE DEL CLIENTE QUE GENERA PERDIDA DE CAPACIDAD INSTALADA POR SER DE ULTIMA HORA LA PROGRAMACIÓN.	1. AUMENTO DE LOS NUEVOS IMPUESTOS DIFICULTANDO EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA 2. MAYOR INFLACION
SOCIAL	1.UBICACIÓN ESTRATEGICA 2. CONTAR CON PERSONAL CON ALTA EXPERIENCIA	1.CADA VEZ HAY MAYOR RECONOCIMIENTO Y CREDIBILIDAD DE LA SOCIEDAD EN LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD ESPECIALMENTE EN POLIGRAFIA.	1. COMPETENCIA DESLEAL	1. NO TENER INSTALACIONES FUERA DE BOGOTA.
TECNOLOGICO	1. EQUIPOS DE POLIGRAFIA NO REQUIEREN CAMBIOS DRASTICOS PARA ESTAR PARA ESTAR A LA VANGUARDIA. 2. SE MANTIENE CONTACTO CON PROVEEDORES QUE ACTUALIZAN EL SOFTWARE SEGÚN REQUIERA LA VERSION	1.FACILIDAD DE TRASLADO DE EQUIPOS DE ACUERDO A LA SOLICITUD DEL CLIENTE	1. ALTO RIESGO DE PERDIDA AL SER TRASLADO FUERA DE LA EMPRESA	1. DAÑO. DE LOS COMPONENTES DE LOS EQUIPOS POR MALAS PRACTICAS.
AMBIENTAL	1. NO EXISTE IMPACTO AMBIENTAL CON LOS EQUIPOS DE POLIGRAFIA.	1. LOS EQUIPOS NO SON CONSIDERADOS COMO EQUIPOS DE OBSOLECENCIA.	-	-
LEGAL	1. CONTAR CON CAPACITACIONES Y CERTIFICADOS	1. POSIBLES CAMBIOS DE LEGISLACION QUE FAVOREZCA LA UTILIZACION DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD EN ENTIDADES DEL SECTOR. 2. CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO DE RESOLUCION 0312 DE 2019 SG-SST. 3. LEGISLACION QUE FACILITA LA FORMACION DE POLIGRAFISTAS EN EL PAIS	CAMBIOS EN LA LEGISLACION EN EL MANEJO Y CUSTODIA DE INFORMACION CONFIDENCIAL	1. NUEVAS LEGISLACIONES QUE DIFICULTEN EL DESARROLLO Y RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS. 2. IMPUESTOS COMO TABLEROS DEL ICA. (AVISOS AL PUBLICO)

Diagnóstico: Análisis Situacional - DOFA

➤ Metodología:

Se realiza por medio de entrevistas a la alta dirección.

Para el análisis situacional se utilizó la matriz DOFA, herramienta que sirve para la formulación y evaluación de estrategias, de igual manera permite identificar aspectos importantes de las organizaciones tanto a nivel interno como externo. La DOFA contiene 4 componentes que son: las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas.

La identificación de oportunidades y amenazas permiten determinar las cuestiones externas de CASH, que pueden afectar el éxito o el fracaso de la organización. En cuanto a las debilidades y fortalezas son variables que se refieren a las cuestiones internas, y hace referencia a las características internas negativas y positivas de la organización, que favorecen la consecución del éxito o se interponen al mismo.

➤ Resultado:

Del análisis en general de la matriz DOFA, se resalta como prioridades diseñar la página web y mejorar la imagen corporativa, para lograr mayor reconocimiento en el mercado, asegurando que los clientes potenciales puedan contactarse a cualquier hora y en cualquier lugar. De igual manera surge la necesidad de diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, para mejorar la productividad y aportar a la sostenibilidad, de igual manera se requiere implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

En lo referente a los competidores se debe realizar una evaluación de los productos, servicios y procesos de los competidores para analizar y tomar las mejores prácticas, así mismo surge la necesidad de diseñar una estrategia de mercadeo. Establecer los requisitos de prestación del servicio.

En el manejo de la información, la DOFA arroja resultados para mejorar el control de información controlando el uso de dispositivos externos. A si mismo se debe potencializar el establecimiento de un programa de capacitación que permita mantener y aumentar la credibilidad, confiabilidad y la comunicación asertiva con los clientes.

Tabla 7-Matriz DOFA

MATRIZ DOFA CASH S.A.S 	Fortalezas (F) 1. Equipos adecuados para aplicación de pruebas. 2. Personal certificado y acreditado por Asociación Americana de poligrafistas 3. Infraestructura física adecuada 4. Ubicación estratégica de las instalaciones en el sector de influencia de clientes potenciales 5. Manejo de información sistematizado y confidencial	Debilidades (D) 1. Depender del flujo de programación del cliente 2. Empresa relativamente nueva con una trayectoria en el mercado de 3 años 3. La compañía no se encuentra certificada en calidad 4. La compañía no tiene portal web que le permita visualizarse de manera más efectiva
Oportunidades (O) 1. Aumento de compañías en Colombia que requieren del servicio de poligrafía 2. Crear sitio web y mejorar imagen corporativa 3. Indagar en las nuevas tecnologías de software 4. Experiencia con una de las empresas más grandes de valores a nivel nacional 5. Asistir a las diferentes capacitaciones de actualización de procesos poligráficos.	FO 1. F1, O3 realizar constante seguimiento a los recursos tecnológicos, indagando en el mercado las nuevas tecnologías en software de poligrafía que permitan replantear e integrar los procesos, reducir costos y mejorar la posición en el mercado. 2. F5, O1 diseñar una estrategia de mercadeo que permita identificar las compañías que requieren servicios de poligrafía, y a su vez identificar los clientes potenciales analizando su necesidades y así ofrecer productos a la medida. 3. F2, O5 implementar un programa de capacitaciones de actualización para nuestros colaboradores de tal manera que les permita aumentar su confianza, asertividad y aptitudes comunicativas con nuestros clientes.	DO 1. O2, D4 Diseñar el sitio web de la compañía y mejorar la imagen corporativa de tal manera que clientes potenciales puedan informarse de nuestros productos y servicios a cualquier hora, desde cualquier lugar con conexión a Internet. 2. O4, D3 Diseñar e implementar el SGC en la compañía permitiendo mejorar la productividad y sostenibilidad de la misma.
Amenazas (A) 1. Competencia desleal de otras empresas Nuevos competidores en el mercado que ofrecen servicios innovadores 2. Perder clientes por fuga de información 3. No tener instalaciones fuera de Bogotá para ampliar la atención a nuestros clientes y captar nuevos. 4. Percepción equivocada de los clientes al no tener establecido un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST 5. Empresas con mayor trayectoria en el mercado	FA 1. F3, A6 Implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo, permitiendo mejorar la confiabilidad y percepción de los clientes y colaboradores, evitando riesgos para los mismos. 2. F5, A2 Gestionar el ciclo de vida de la información desde su creación y registro hasta su disposición final, realizar el control de dispositivos externos de almacenamiento, orientadas a examinar el acceso físico a puertos y dispositivos extraíbles como USB para evitar fugas de información.	DA 1.D1, A3 Establecer los requisitos de la prestación servicio, de tal manera que permitan la planificación adecuada de las pruebas y ayuden a trabajar sin contratiempos, proporcionando servicios con calidad. 2.D2, A1 Identificar a nuestros competidores, conocer que servicios ofrecen como lo hacen cuáles son sus fortalezas y debilidades y de esta manera crear estrategias compensatorias para satisfacer las necesidades de nuestros clientes mejor que la competencia.

9.1.2. Gestión del cambio: Comprender la cultura organizacional

➤ Metodología:

Se realiza por medio de entrevistas a la alta dirección y observación directa para identificar los procesos actuales y proponer acciones de cambio.

Se realizaron videos, para enviar a los contratados en donde se explica un poco el proceso de que es calidad, y se envió correo electrónico informando el proceso en que CASH se encuentra para la implementación del SGC, la importancia de que todos en la organización cambiemos nuestra mentalidad para garantizar que si todos nos comprometemos el SGC calidad será una ayuda y un éxito.

Comunicación: Política y significado de SGC (Infografía, videos).

Liderazgo organizacional: Disposición de la alta gerencia para la divulgación del SGC y su acompañamiento en las dos fases de implementación.

Con el fin de controlar las acciones de cambio se elabora un procedimiento y su respectivo formato.

Se elabora procedimientos a consecuencias de la pandemia- COVID 19, para que la alta dirección registre las acciones de cambio que genera la emergencia sanitaria.

➤ Resultados:

Se presentó a la alta dirección, el avance de los logros obtenidos en el desarrollo de la primera fase del sistema de gestión de calidad, desarrollado a la fecha, con el fin de iniciar el proceso de sensibilización de la norma validando con la Alta Dirección el avance y con la realidad.

Se elaboraron dos videos en donde se muestra que es calidad, y la importancia de la implementación del SGC.

Se elaboro el siguiente procedimiento GCA-P-02-Gestion de cambios Ver Anexo M1.

Y se elaboró el formato GCA-F-02- gestión de cambios Ver Anexo M2.

9.1.3. Determinar tipos de clientes y requisitos del producto (CLIO)

➤ Metodología:

Se realiza por medio de video llamadas a la alta dirección para recolección de información.

Se utilizó la Matriz de Impacto- Clío para identificar los requisitos que se debe cumplir a nivel general en cuanto a los clientes, las leyes, los inherentes (ISO 9001:2015) y a la organización.

La metodología que se utilizó para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas fue la matriz de influencia e impacto, con la cual se determina a quienes puede afectar mi empresa y/o a quienes afecto con la operación de mi empresa.

➤ Resultados:

Se define los requisitos de acuerdo con cada proceso presente en la organización. Se identificaron como partes interesadas la alta dirección: contratistas (poligrafistas), clientes permanentes, ocasionales evaluados, proveedores, y los entes del estado en donde se identificó las necesidades expectativas y requisitos.

Tabla 8 - Matriz CLIO

		PROCESOS		
		MERCADEO	FINANCIERA	PARTE OPERATIVO
CLIENTE	REQUISITOS	orden de servicio y/o Aprobacion de la propuesta comercial. Negocios Rentables. Buen servicio.	Facturacion con estandares legales vigentes. Cumplimiento en el pago de la facturacion.	CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACION POR PARTE DE CASH TENER INSTALACIONES ADECUADAS, MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS PROCESOS. SEGURIDAD DE LA INFORMACION.
	EVIDENCIA	Satisfaccion del cliente.	Soportes de informes, Factura, Utilidades O perdidas del ejercicio contable	ENTREGA DE INFORMES DIARIOS. ENTREGA DE CD DE TODAS LA INFORMACION DE LAS PRUEBAS. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD A LOS TRABAJADORES Y CONTRATISTAS REGISTRO DE VISITA PERMISO DE ACPETACION POR PARTE DEL CLIENTE SECUNDARIO PARA PODER REALIZAR LA PRUEBA
LEY	REQUISITOS	Camara de comercio, RUT, entre otros cumplimiento y vigencia de requisitos legales	CUMPLIMIENTO DE LEGISLACION CONTABLE Y TRIBUTARIA.	Cumplir con el decreto 1072 de 2015.cumplimiento de la normativa para acceso a visitantes
	EVIDENCIA	Pagos de impuestos.	Libros contables	Lista de Visitantes con indicacion de cumplimiento de esa legislación
INHERENTES	REQUISITOS	Servicios ofrecidos en la propuesta		Equipos calibrado, Instalaciones adecuadas, instalaciones locativas
	EVIDENCIA	Portafolio de servicios. Carta de presentacion.		Cronograma de mantenimiento de instalaciones y/o calibración.
ORGANIZACIÓN	REQUISITOS	Ampliar las estrategias de mercadeo, acordes a los recursos que tiene CASH para cumplir.	Mantener rentabilidad	Personal Capacitado.
	EVIDENCIA	Portafolio adecuado al alcance de la empresa, Base de datos.	Balance con saldo positivo.	Certificaciones.

Tabla 9- Identificación de las partes Interesadas



Tabla 10- Matriz de partes Interesadas

Comprensión de necesidades y expectativas

PARTES INTERESADAS	Interna	Externa	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO		RESULTADO DEL IMPACTO AL SIG	NECESIDAD Y/O EXPECTATIVA	ACTIVIDADES
			IMPORTANCIA	INFLUENCIA			
Alta dirección (propietaria)	X		ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA	1. Receptividad de los objetivos de calidad por parte del personal para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión en la organización.	1. Trabajo conjunto entre el personal de trabajo y el grupo encargado de difundir el sistema integrado de calidad en la organización.
Contratistas	X		BAJA	ALTA	MANTENER INFORMADO	1. Poder cumplir a cabalidad con los requerimientos establecidos bajo condiciones laborales ideales para el desarrollo de la labor.	1. Lineamientos claros del objeto de trabajo, formas de pago, metas.
clientes permanentes		X	ALTA	BAJA	MANTENER SATISFECHOS	1. Atención del servicio requerido con las garantías y especificaciones solicitadas para proveer el personal calificado.	1. Instrucciones vía correo del procedimiento para enviar el personal a la hora y día especificados. 2. Notificación de los inconvenientes presentados en la presentación de las pruebas en el caso de no realizarse o de la no asistencia del personal. 3. Notificación de los resultados de las pruebas.

Tabla 11- Matriz de partes Interesadas (Continuación)

clientes ocasionales		X	ALTA	BAJA	MANTENER SATISFECHOS	1. Atención del servicio requerido con las garantías y especificaciones solicitadas que provean el personal calificado.	1. Instrucciones vía correo del procedimiento para enviar el personal a la hora y día especificados. 2. Notificación de los inconvenientes presentados en la presentación de las pruebas en el caso de no realizarse o de la no asistencia del personal. 3. Notificación de los resultados de las pruebas.
clientes evaluados		X	ALTA	BAJA	MANTENER SATISFECHOS	1. Disposición de instalaciones, tecnología y personal calificado que apliquen las pruebas poligráficas bajo estándares de calidad.	1. Notificación del lugar, hora y fecha de la prueba. 2. Instalaciones físicas y tecnológicas apropiadas y en condiciones para el desarrollo de la prueba. 3. Explicación del desarrollo y aplicación de la prueba.
proveedores (mantenimientos capacitaciones)		X	ALTA	BAJA	MANTENER SATISFECHOS	1. Claridad en la solicitud y especificaciones del servicio 2. Cumplimiento de los pagos	1. Escucha activa en la comunicación 2. Reglas claras, documento donde se definan las condiciones para trabajar juntos, dicho documento debe incluir aspectos como: cobros o descuentos, pago de cotizaciones de los trabajadores al día, entrega y calidad de productos/servicios, conductas esperadas, entre otras".
Estado "Ministerio de Trabajo"		X	ALTA	BAJA	MANTENER SATISFECHOS	1. Cumplimiento de las obligaciones de ley	1. Cumplimiento de las obligaciones de ley, de las relaciones laborales las cuales se formalizan con el contrato de trabajo

Tabla 12- Matriz de partes Interesadas (Continuación)

Estado "Superintendencia de Vigilancia y Seguridad"		X	ALTA	BAJA	MANTENER SATISFECHOS	1. Cumplimiento de las obligaciones de ley	1. Cumplir con los estándares de calidad establecidos, orientados a fortalecer el cumplimiento del Decreto 2355 de 2006 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad.
Asociaciones nacionales e internacionales de poligrafía		X	BAJA	ALTA	MANTENER INFORMADO	1. Cumplimiento de los requisitos de ley de los profesionales idóneos a certificarse.	1. Cumplimiento del requisito de certificación en el área desempeño profesional.

Con respecto a los requisitos del producto; Se ha identificado que CASH CL SAS cuenta con información documentada como: folletos, videos, brochure y dentro de los servicios que se ofrece integra paquetes que agrupan algunos servicios, el documento de requisitos está en proceso.

9.1.4. Conocer la Percepción del cliente (cliente evaluado, Permanente y ocasional)

Con el fin de conocer la percepción de los clientes CASH CL SAS realiza una encuesta a los clientes evaluados, el equipo de trabajo inicio la consolidación de la información correspondiente al segundo semestre del año 2019, en donde se evidencia que se tiene una buena percepción de los clientes evaluados.

Para conocer la percepción de los clientes permanentes y ocasionales se preparó una encuesta tipo formulario la cual se envió a la alta gerencia con el fin de que califiquen y/o valoren el servicio prestado por CASH CL SAS.

➤ Metodología:

Encuestas a clientes.

➤ **Resultado:**

Se generó un informe en el cual se consolidan 142 encuestas. Determinando que solo una persona encuestada dejó la observación de que se atendió tarde, sin embargo, esta persona calificó, como bueno el servicio. Todas las personas dieron una calificación buena al servicio prestada. (se aclara que el formato de encuestas que aplica CASH está en proceso de revisión y ajustes.)

Así mismo se identificó que no se han realizado encuestas a los clientes ocasionales y permanentes, ni se tiene ningún formato para esta actividad. Por motivos de confidencialidad no fue autorizado por la alta gerencia de CASH dejar como anexo las 142 encuestas solo se permite realizar el consolidado y sacar datos generales.

Tabla 13- Resultado de Evaluación mes a mes

MES	TOTAL PRUEBAS	TIPO DE EXAMEN	GENERO		EVALUACION	
			F	M	BUENA	MALA
NOVIEMBRE	23	PREEMPLO	19	4	23	0
OCTUBRE	42	PREEMPLO	30	12	42	0
SEPTIEMBRE	42	PREEMPLO	21	21	42	0
AGOSTO	32	PREEMPLO	10	22	32	0
JULIO	6	PREEMPLO	3	5	3	0
Total					142	0

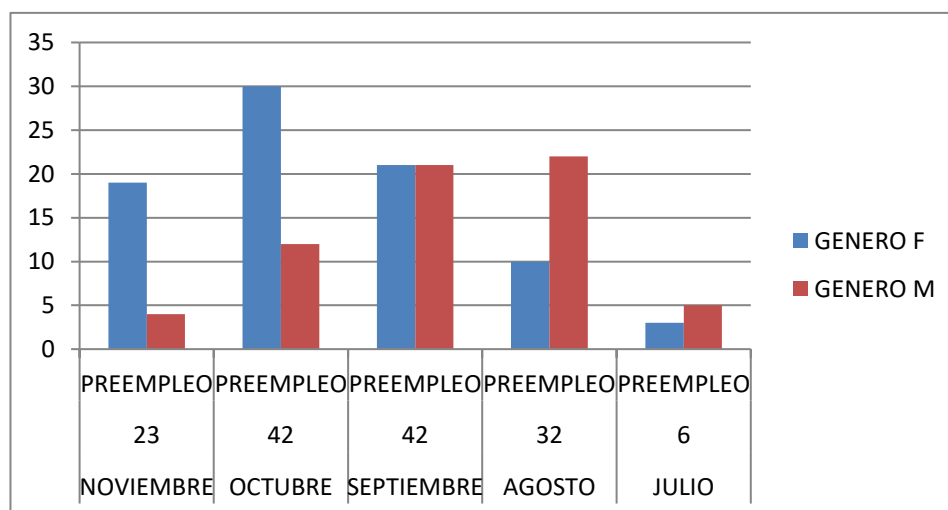


Ilustración 1 - Resultado de Evaluación por Genero

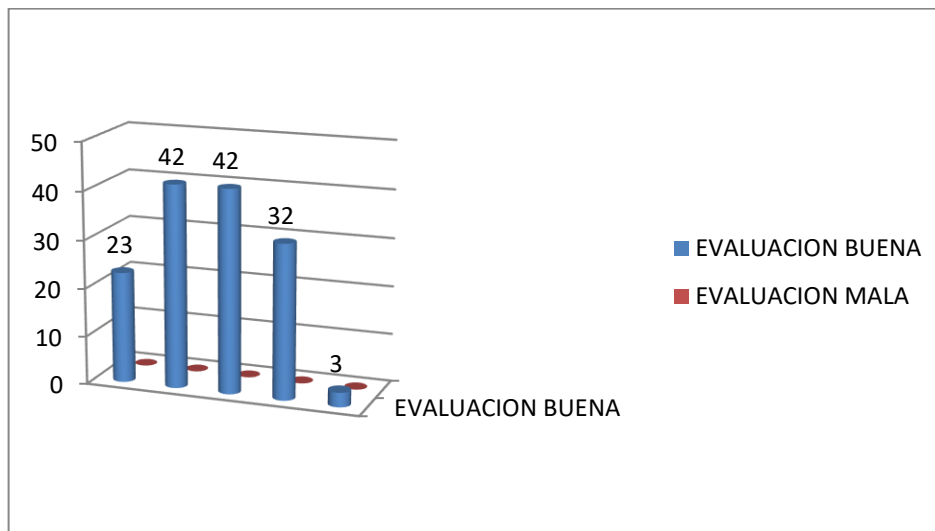


Ilustración 2- Resultado de evaluación de acuerdo con el servicio prestado

Se generó la encuesta tipo formulario para los Clientes Permanentes y ocasionales, la cual se envió a la alta dirección y no se ha enviado por la emergencia sanitaria - COVID 19, vacaciones colectivas. **(Ver Anexo H.)**

9.1.5. Sensibilización con principios ISO 9001.

Inicialmente se ha realizado la sensibilización con la alta gerencia por medio de reunión y video llamadas para validar documentación que se ha venido generando.

Con el fin de sensibilizar tanto a la alta dirección como a los trabajadores, colaboradores y/o contratistas de CASH CL SAS se crearon dos videos, los cuales se enviarán vía correo electrónico. **(Ver Anexo I1 y I2).**

9.1.6. Definir el alcance y alinear el SGC con la Estrategia Organizacional: Política-Objetivos-Eficacia-mapa de procesos-despliegue a indicadores estratégicos.

➤ Metodología:

- **Definición del Alcance:** Para definir el alcance se utilizó la metodología contestando las preguntas:

¿Qué? – Que Servicios ofrecemos.
¿Cómo? – Procesos
¿Dónde? - Ubicación.

➤ **Resultados**

QUE: Prestación de servicios de poligrafías

COMO: preempleo, rutina y específicos

DONDE: a nivel nacional.

ALCANCE:

Prestación de servicios de poligrafías para preempleo, rutina y específicos a nivel nacional.

➤ **Estrategia Organizacional:**

➤ **Metodología:**

Para definir la estrategia organización se utilizó la pirámide de direccionamiento estratégico definiendo los siguientes aspectos:



- Para definir la filosofía se tuvo en cuenta que mueve a CASH, en que se enfoca, entre otros.

- La misión es la razón de ser de la organización es decir determina el rol que desempeña actualmente la organización. Se creó contestando las siguientes preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿Qué buscamos?, ¿Qué hacemos?, ¿Dónde lo hacemos?, ¿Por qué lo hacemos?, ¿Para quién trabajamos?
- La Visión denominado como el SUEÑO de la empresa, se tuvo en cuenta las siguientes preguntas: ¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?, ¿Cómo seremos en el futuro?, ¿Qué haremos en el futuro?
 - Para identificar los valores se tuvo en cuenta la ética que maneja la organización.
 - La política de calidad se estableció utilizando la metodología de expectativas y necesidades de la organización.
 - Los objetivos de la calidad se definieron por medio de un despliegue de la política de calidad.
 - Para identificar los procesos se utilizó las 6 M (Mano de obra, Método, Maquinaria, medición, medio ambiente, materia prima), como metodología, aplicándola de manera general en la organización, con el fin de luego poder vincular los elementos a las diferentes actividades y definir así los procesos.
Luego se elaboró un flujograma general con las actividades que desarrolla la organización con el fin de estructurar el mapa de procesos. Se elaboró la matriz de entradas y salidas.
 - Despliegue a indicadores estratégicos- Se definieron con la matriz de despliegue de indicadores.

➤ **Resultados:**

- **Filosofía**

Apoyar a las diferentes compañías a nivel nacional, en la contratación de personal competente, con un alto grado de experiencia, honestidad, responsabilidad e integridad y de esta manera brindar servicios de calidad con equidad, respeto y confidencialidad, logrando la satisfacción de nuestros clientes.

- **Misión**

CASH CL SAS es una empresa que ofrece a las organizaciones pruebas de poligrafía, pre-empleo, rutina y específicos, así como procesos de selección personal, y estudios de seguridad para personas y empresas.

Mejoramos continuamente los estándares de los servicios que ofrecemos, para contribuir a la prevención de ilícitos dentro de las organizaciones por parte de trabajadores o terceros que tengan acceso a dinero, títulos valores, información confidencial, activos, proveedores, entre otros.

Contamos con infraestructura adecuada, alta tecnología, personal competente y procesos estandarizados, los cuales nos permiten proporcionar a las organizaciones, confiabilidad, honestidad y transparencia.

- **Visión**

Para el año 2025 alcanzar un posicionamiento en el mercado, consolidarnos como aliado estratégico de nuestros clientes actuales, logrando su fidelización y contribuyendo a la gestión de sus necesidades.

Ser reconocidos en el mercado por nuestros altos estándares de calidad en la prestación de servicios de poligrafía, selección de personal y estudios de seguridad, mediante la optimización de recursos, la prestación de servicios de manera dinámica, competente y asertiva, logrando la captación de nuevos clientes.

- **Valores**

CASH CL SAS es una empresa que se destaca por los siguientes valores:

- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo
- Honestidad
- Lealtad con los clientes
- Compromiso
- Trato Humano a las personas.

Tabla 14- Matriz de Necesidades y Expectativas

		EXPECTATIVA ORGANIZACIÓN					Sumatoria
		a. Satisfacción y fidelización Cliente	b. Reconocimiento en el mercado (Buen Nombre)	c. Crecimiento y estabilidad financiera	d. Mejora continua	e. Posicionamiento en el mercado	
NECESIDADES	1. Cumplir con los requerimientos pactados.	5	3	2	2	3	15
	2. Pruebas realizadas e informes con la información verídica.	5	3	1	4	1	14
	3. Confidencialidad de la información	5	2	1	3	2	13
	4. Alta tecnología	5	3	3	2	2	15
	5. Infraestructura Adecuada	5	3	2	2	2	14
	6. Procesos estandarizados	4	3	1	4	1	13
	7. Personal competente	5	3	2	2	2	14
	8. Seguridad Información	5	1	2	4	2	14
	9. Cumplimiento a la legislación, Norma	5	2	2	2	1	12
Sumatoria		44	23	16	25	16	

De acuerdo con la anterior metodología se definió:

- **Política de calidad**

Somos una compañía que presta servicios para la selección de personal y estudios de seguridad a personas y empresas a través de pruebas poligráficas, visitas domiciliarias, entre otras, contamos con procesos estandarizados que permiten asegurar la confidencialidad y seguridad de la información de nuestros clientes, el cumplimiento de requisitos legales, la normatividad vigente y el cuidado en la salud de los trabajadores y/o contratistas.

CASH CL SAS se encuentra comprometida asegurando el mejoramiento continuo en todos los procesos para el alcance de un mejor posicionamiento en el mercado, nuestro personal competente, alta tecnología e infraestructura adecuada para la prestación de servicios, permiten satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

- **Objetivos de calidad**

Una vez tenida definida la política realizamos una matriz en donde se desglosa la política en diferentes párrafos que muestra la intención que se quiere lograr CASH y de allí surgen los objetivos de la calidad.

- **Despliegue de la política de calidad y objetivos.**

Tabla 15- Despliegue de la política de calidad y objetivos.

POLITICA	OBJETIVO
Somos una compañía que presta servicios para la selección de personal y estudios de seguridad a personas y empresas a través de pruebas poligráficas, visitas domiciliarias, entre otras,	Lograr la satisfacción de nuestros clientes por medio del cumplimiento de los requisitos
contamos con procesos estandarizados que permiten asegurar la confidencialidad y seguridad de la información de nuestros clientes,	Mantener la confidencialidad de la información del cliente.
el cumplimiento de requisitos legales, la normatividad vigente y el cuidado en la salud de los trabajadores y/o contratistas.	Promover una cultura de prevención en Seguridad y salud en el trabajo.
CASH CL SAS se encuentra comprometida asegurando el mejoramiento continuo en todos los procesos para el alcance de un mejor posicionamiento en el mercado.	Mejorar nuestros procesos internos.
nuestro personal competente, alta tecnología e infraestructura adecuada para la prestación de servicios, permiten satisfacer las necesidades de nuestros clientes.	Mantener el talento humano competente, la infraestructura y los equipos de alta tecnología.

▪ **Procesos:**

Seis M General de CASH CL SAS

Mano de Obra

- Profesionales- Psicología y derecho. - Mantenerse actualizados. Certificados Pruebas poligráficas.

Método

- Cumplimiento para elaboración de los estándares de los informes y su entrega a tiempo. - Procesos estandarizados para los informes.
- Formatos definidos.

Medición

- Equipos de poligrafía calibrados. - Actualización de software.
-

Maquinaria

-Equipo poligráficos con sus accesorios. -Computadores. - Discos duros (Backups) , - Unidad DVD

Medio ambiente

- Disposición de Residuos solidos de oficina. - Consumo Energético. - Clima Organización y ocupacional

Materia Prima

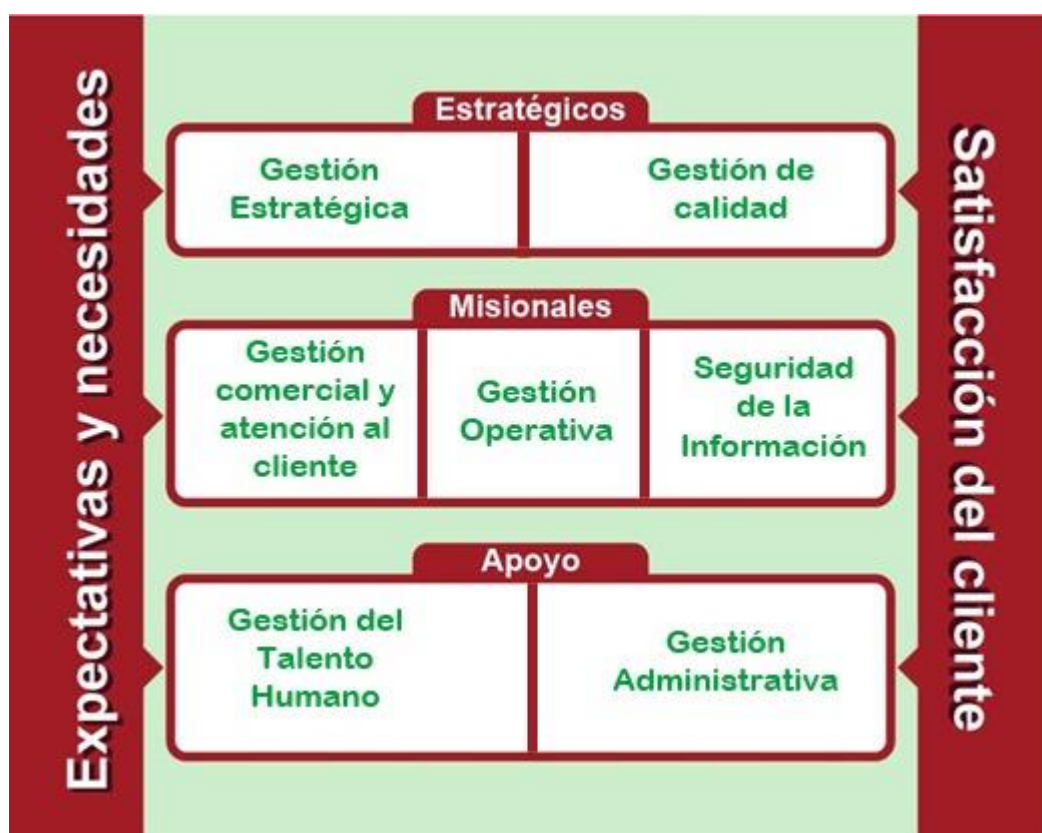
- Infraestructura adecuada., -DVD, - Iluminación. - Aislamiento (ruido). Sillas adecuadas

Ilustración 3- Seis M.

Con el análisis de 6 M's se pudo identificar con más claridad los procesos que se desarrollan en CASH y se crea el mapa de procesos identificando cual función cumple cada proceso si es Misional de apoyo o estratégico, el resultado es el siguiente:

Mapa de Procesos: En reunión previa con la alta dirección se identifican los procesos que maneja la compañía desplegados de la siguiente manera

Tabla 16 - Mapa de Procesos



Matriz entradas y salidas de los procesos, esta matriz fue presentada en la reunión de avance a la Alta gerencia y se ajustó de acuerdo a la verificación del mapa de procesos y aprobación de la alta gerencia.

Tabla 17 - Matriz de Entradas y Salidas

MATRIZ DE ENTRADAS Y SALIDAS			
PROCESO	ENTRADAS	COMO	SALIDAS
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Necesidades de rentabilidad de la alta gerencia y la dueña	Planificación financiera y gerencial. Con Estrategias, Negocios.	Presupuesto, flujos de caja, generación de ganancias.
	Planificación del sistema de Gestión de Calidad	Trabajo de Cooperación entre el Coordinador de Gestión de Calidad y la alta dirección	Directrices de la Gestión de Calidad orientadas a impulsar la rentabilidad y mejora.
	Riesgos	mitigar los riesgos y potencializar las oportunidades	Mejoras, materialización de oportunidad que puede servir para fidelización del cliente, evita materialización de los riesgos, evitar reprocesos, pérdidas.
GESTIÓN DE CALIDAD	Alcance del sistema de gestión: el qué, el cómo, el donde y las exclusiones.	Implementado el SGC e integrándolo de manera real con la empresa, métodos de seguimiento (auditoria internas, manejo de oportunidades, riesgos etc.)	Cumplimiento de los requisitos legales ISO 9001.2015, satisfacción del cliente, mejora continua, certificación.
GESTIÓN OPERATIVA	Solicitud de servicios de clientes permanentes o ocasionales.	Solicitud de tiempo de Programación disponible	Correo informando programación de disponibilidad de tiempo.
	Programación de clientes secundarios para presentar proceso de seguridad	realizando pruebas de seguridad(poligrafía, visitas domiciliarias entre otras) de acuerdo a la solicitud	Informe por cada cliente secundario. Reporte del personal que no asistió a las pruebas. Registro de asistencia.
	Confirmación de listado de clientes secundarios que van asistir.	por medio de correos electrónicos	Clientes secundarios atendidos.
	Ingreso cliente secundario que asiste a las oficinas de CASH para cumplir con programación del cliente permanente.	Ingreso a instalación de CASH CL SAS	Cliente secundario atendido o no atendidos por no estar aptos para ser atendidos.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Necesidad de personal	Proceso de selección.	Personal seleccionado para contrato.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (contable y	Contexto estratégico del proceso de gestión administrativa	Formulando un plan de acción para el proceso de servicios administrativos	Plan de acción formulado
	Necesidades o requerimientos de los usuarios	Plan de acción ejecutado	Informe de resultados "balance"

Tabla 18 - Matriz de Entradas y Salidas (Continuación)

Jurídica)	Lineamientos y directrices del proceso de Direccionamiento Estratégico	Plan de acción formulado	plan de acción ejecutado
	Plan de acción formulado	Gestionar la defensa judicial y extrajudicial de CASH CL	plan de acción ejecutado
	Plan de acción formulado	Emitir los conceptos jurídicos y absolver las consultas que en materia jurídica sean competencia de CASH CL.	Expediente administrativo
	Plan de acción formulado	Realizar seguimiento al plan de acción del proceso	Informe de resultados
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Información física y digital	Descripción de los flujos de información	Procedimiento del manejo de la información
	Administración de la información	Aplicación de los instrumentos y practicas necesarias para el manejo de la información	Aplicación de la ley 594 de 200 Ley General de Archivos y demás pertinentes.
GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE	Propuesta comercial	Se entrega el Brochure y cotización con la información de los servicios prestados CASH CL SAS.	Cotización al cliente, orden de servicio Servicio prestado.

▪ **Despliegue Indicadores estratégicos.**

Tabla 19- Despliegue Indicadores estratégicos.

Ítem	OBJETIVO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	INDICADOR
1	Lograr la satisfacción de nuestros clientes por medio del cumplimiento de los requisitos.	GESTION ESTRATEGICA	CUMPLIMIENTO	1. Incremento del 3% en la rentabilidad de la empresa.
		GESTION OPERATIVA	DESEMPEÑO	2. % Propuestas aprobadas semestralmente
		GESTION COMERCIAL	DESEMPEÑO	3. Número de quejas recibidas en el semestre

2	Mantener la confidencialidad de la información del cliente.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	EFICACIA	1.Eficacia de la información entregada al cliente.
3	Promover una cultura de prevención en Seguridad y salud en el trabajo.	GESTION DE CALIDAD	GESTION	1. Capacitaciones realizadas en SGC y SG-SST.
4	Mejorar nuestros procesos internos.	GESTION ESTRATEGICA	DESEMPEÑO	1. Cierre eficaz de las acciones correctivas
		GESTION CALIDAD	CUMPLIMIENTO	2. Implementación de oportunidades de mejora
5	Mantener el talento humano competente, la infraestructura y los equipos de alta tecnología.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTION	1. Inspecciones locativas
		GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION	2. Mantener calibrado los equipos de poligrafía.

Ver Anexo V- Matriz de despliegue de indicadores

9.1.7. Gestión de los riesgos del SGC

➤ Metodología

Matriz de riesgo y Oportunidades con variables de probabilidad y consecuencia.

➤ Resultado

Se realiza por medio de una matriz en donde se relacionan los objetivos y se identifican los riesgos y oportunidades de los mismos y su respectivo control y valoración de acuerdo a la probabilidad de que se materialice el riesgo o se potencialice la oportunidad.

Se concluye que los riesgos más críticos para CASH CL SAS es la pérdida de información, desactualización de los equipos, perdida de su cliente permanente.

Los controles que se van a desarrollar son los siguientes:

- Realizar copia de seguridad a la información.
- Entregar al cliente la información diaria y un consolidado mensual.
- Revisión y actualización de equipos tecnológicos.
- Manteniendo la confidencialidad
- Cumplir horarios de programación de servicio
- Cumplir con los requisitos de auditorías solicitadas por el cliente.
- Con el fin de mitigar los riesgos más críticos.

Ver Anexo D. CASH- CL SAS- Matriz de Riesgos del SGC- CASH CL SAS que nos muestra (riesgos residuales)

9.1.8. Alta Dirección: Lograr su compromiso

➤ Metodología

Entrevista con la alta gerencia y observación directa.

➤ Resultado

Se generó acta de revisión de avance y validación de documentación del primer semestre de trabajo, dentro de los cuales, se tuvo como principales ajustes; el mapa de procesos que fue presentado en dos versiones propuestas, pero que surgió en dicha reunión un mapa de procesos ajustado a la realidad de CASH y aprobado por la Alta gerencia. (Ver Anexo F – Acta de reunión)

De igual manera, se aplica una prueba de poligrafía a uno de los integrantes de proyecto, Armando Montenegro Pérez con observación directa de los otros dos

integrantes Angélica María Pardo Y Giselle Rodríguez Tautiva para poder comprender mejor las actividades y poder proponer otras actividades de gestión de cambio en próximas reuniones. (Ver Anexo G- Registro Fotográfico Visita a las instalaciones de CASH.)

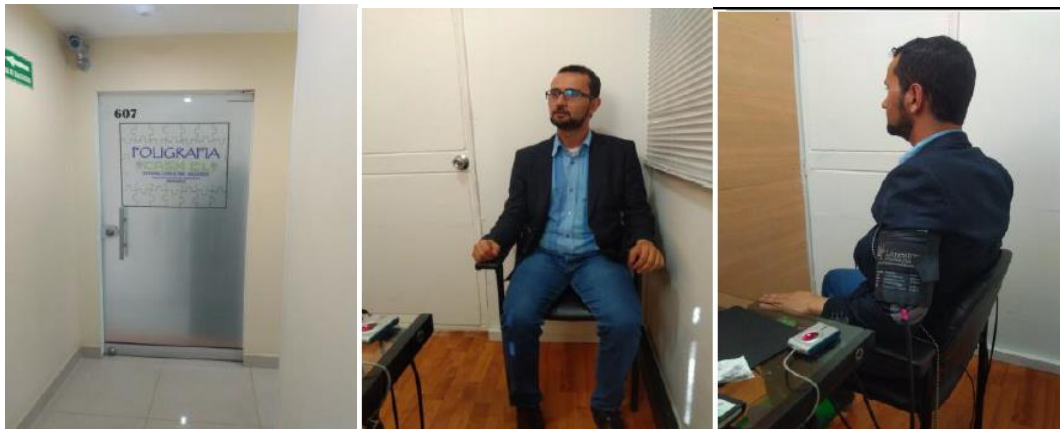


Ilustración 4 - Registro Fotográfico Instalaciones CASH CL SAS

Con el fin de iniciar con la entrega a la alta gerencia se realizó el acta No 2 en donde se revisaron y se aprobaron el contexto de la organización, videos de los principios de la calidad, el alcance del SGC, el Direccionamiento estratégico de CASH CL SAS, el mapa de procesos, la matriz de despliegue de indicadores y la matriz de riesgos en la fase de implementación.

Para la fase de estructuración Se acordó como se organizaba la información y como se iniciaba el proceso de documentar la información. Se desarrollaron algunos procedimientos, que son indispensables para el desarrollo de CASH CL SAS. Se informó que recursos necesita para continuar con la implementación del SGC. Y se desarrolló un cronograma de capacitaciones con el fin de iniciar con el proceso de sensibilización y el construir conciencia con el personal que labora para CASH CL SAS. (Ver Anexo W – Acta de reunión -2)

9.1.9. Elaborar el plan de implementación operacional.

➤ Metodología:

Con el fin de que CASH CL SAS continúe con la implementación del sistema de gestión de calidad se elaboró un plan de implementación operacional, en donde se

muestra un paso a paso de cómo debe seguir para dar cumplimiento a la ISO 9001:2015 con la información que se realizó en las etapas de direccionamiento y estructuración.

➤ **Resultados:**

Se entrega a CASH CL SAS el Plan de Implementación. - **Ver Anexo J.**

9.2. FASE DE ESTRUCTURACION

9.2.1. Análisis y modelación de los procesos y de sus interacciones: Elaborar caracterizaciones.

✓ **Caracterización de procesos**

➤ **Metodología**

Para la creación de la caracterización de los procesos se está utilizando el diagrama de tortuga, en el cual se define el alcance, el objetivo (con metodología SMART), identificando las entradas y salidas de los procesos, recursos, responsables, riesgos e indicadores. Dando respuesta a los elementos que intervienen en el proceso.

➤ **Resultados**

Se presentaron a la alta gerencia todas las caracterizaciones de los procesos. **Ver Anexo E- Diagrama de tortuga** de todos los procesos que se encuentran en el mapa de procesos.

A continuación, se muestran los diagramas de tortuga de los principales procesos.

➤ **Caracterización de procesos- Metodología diagrama de Tortuga**

✓ **Gestión Estratégica**

OBJETIVO: Formular lineamientos estratégicos que le permitan a CASH CL SAS la planeación, seguimiento y control de los procesos institucionales en virtud su misionalidad

ALCANCE: Contiene la generación, diseño e implementación de instrumentos de planeación, seguimiento y control, mejoras producto del análisis de las fases de direccionamiento y estructuración para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Entradas del proceso	ENTRADAS	PROVEEDORES
	Diagnóstico sobre los servicios de la entidad	Direccionamiento estratégico anterior Buzón de sugerencias.
	Informe de resultados de rendición de cuentas del año anterior.	Direccionamiento estratégico anterior.
	Informe seguimiento a la atención de quejas, soluciones, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros colaboradores internos y externos.	Todos los procesos
	Contexto estratégico anterior.	Todos los procesos
	Plan estratégico anterior.	Direccionamiento
	Normatividad vigente	Leyes reglamentarias aplicables
	Diagnóstico y estado de las acciones correctivas preventivas, y de mejora.	Direccionamiento estratégico anterior.
	Informe de la evaluación de los riesgos institucionales del año anterior.	Evaluación del sistema de control interno. Todos los procesos.
	Presupuesto Anual	Financiera
	Controles a los riesgos, procesos y procedimientos.	Todos los procesos

Salidas del proceso	SALIDAS	CLIENTES
	Lineamientos y directrices internas y externas.	Todos los procesos
	Directrices de seguimiento y control de los procesos	Todos los procesos

¿con qué?	ACTIVOS	TIPO	RESPONSABLE
	Oficina, sala de juntas	Infraestructura	Gerente General
	Equipo de cómputo, impresora	Equipos técnicos	Gerente General

Gestión Estratégica (Continuación)

¿Con quien?	PUESTO Gerente general	FORMACION planificar, coordinar, organizar, controlar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa	HABILIDAD Pensamiento crítico Comunicación Creatividad Autocontrol Pro actividad Intuición Capacidad de negociación Capacidad de planificar Trabajo en equipo liderazgo	EXPERIENCIA 5 años en el manejo de empresas enfocadas a la prestación de servicios poligráficos, pruebas de selección de personal, estudios de seguridad, visitas domiciliarias, entre otras.	EDUCACION Profesional, magister en negocios internacionales, Ingeniería comercial y/o Administración de empresas.	EQUIPOS DE SERGURIDAD Ninguno
¿Con que criterios ?	INDICADORES Incremento del 3% en la rentabilidad de la empresa con motivo de gestión de las nuevas directrices del direccionamiento estratégico para el préstamo de los servicios ofertados por la empresa.		RESPONSABLES Gerente general Gestión comercial Gestión administrativa (contable)	OBJETIVOS Y METAS Seguimiento del incremento del 1% cuatrimestral.	UNIDAD DE MEDIDA % porcentaje	
¿Como?	METODO		ELABORÓ		APROBÓ	
	Plan estratégico anual		Gerente general		Gerente general	
	Matriz de riesgos		Líder de calidad Integral.		Gerente general	
	Brochure, propuestas comerciales.		Gestión comercial, gerente general.		Gerente general	

Riesgos: La no rentabilidad planteada

Causas: Plan estratégico anual-ejecución, se sugiere seguimiento y control de las estrategias a implementar para su correcto funcionamiento y el posterior alcance de las metas.

GESTION ESTRATEGICA

¿Con que?

ACTIVOS	TIPO	RESPONSABLE
Oficina, sala de juntas	Infraestructura	Gerente General
Equipo de cómputo, impresora	Equipos técnicos	Gerente General

Entradas

ENTRADAS	PROVEEDORES
Diagnóstico sobre los servicios de la entidad	Direccionamiento estratégico anterior Buena de sugerencias
Informe de resultados de rendición de cuentas del año anterior	Direccionamiento estratégico anterior
Informe seguimiento a la atención de quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros colaboradores internos y externos	Todos los procesos
Consejo estratégico anterior	Todos los procesos
Plan estratégico anterior	Direccionamiento
Normatividad vigente	Leyes reglamentarias aplicables
Diagnóstico y estado de las acciones correctivas previas, y de mejora	Direccionamiento estratégico anterior
Informe de la evaluación de los riesgos institucionales del año anterior	Evaluación del sistema de control interno Todos los procesos
Presupuesto Anual	Financiera
Consejos a los riesgos, procesos y procedimientos	Todos los procesos

¿Quién?

PUESTO	FORMACION	INDIVIDUAL	EXPERIENCIA	EDUCACION	CURSOS DE SEGURIDAD
Gerente general	planificar, coordinar, organizar, controlar, analizar, calcular y evaluar el trabajo de la empresa	Pensamiento crítico Comunicación Creatividad Autocontrol Pro actividad Insuición Capacidad de negociación Capacidad de planificar Trabajo de equipo Liderazgo	5 años en el manejo de empresas enfocadas a la prestación de servicios poligráficos, pruebas de selección de personal, estudios de seguridad, visitas domiciliarias, entre otros.	Profesional, magister en negocios internacionales, Ingeniería comercial y/o Administración de empresas.	Ninguno

¿Cómo?

METODO	ELABORÓ	APROBÓ
Plan estratégico anual	Gerente general	Gerente general
Matriz de riesgos	Unidad de calidad integral	Gerente general
Resolución, propuestas comerciales	Gestión comercial, gerente general	Gerente general

Salidas

SALIDAS	CLIENTES
Líneas de acción y directrices internas y externas	Todos los procesos
Directrices de seguimiento y control de los procesos	Todos los procesos

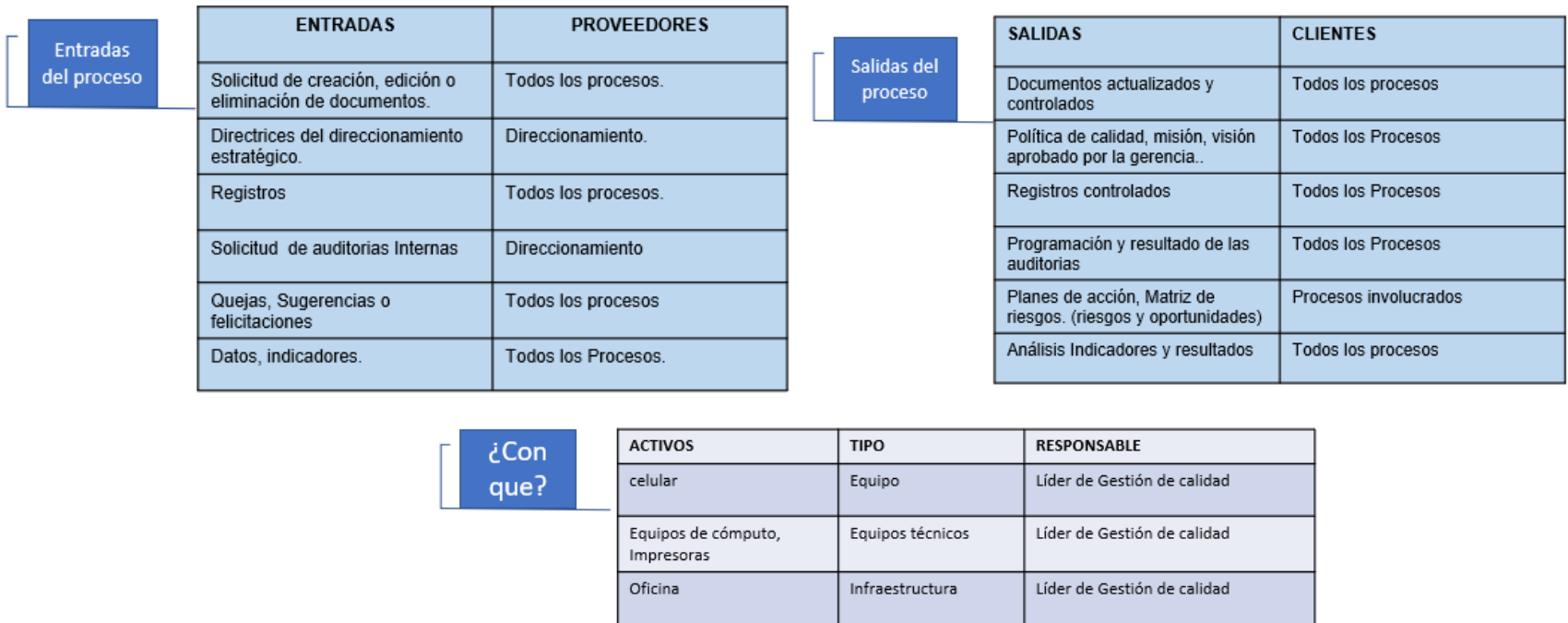
¿Cómo vamos a medir el desempeño?

INDICADORES	RESPONSABLES	OBJETIVOS Y METAS	UNIDAD DE MEDIDA
Incremento del 2% en la rentabilidad de la empresa con énfasis de gestión de las nuevas directrices del direccionamiento estratégico para el crecimiento de los servicios dirigidos por la empresa.	Gerente general Gestión comercial Gestión administrativa (comité)	Seguimiento del incremento del 1% cuatrimestral	% porcentaje

✓ **Proceso gestion de calidad**

OBJETIVO: Administrar el SGC dando cumplimiento a los requisitos de la ISO 9001:2015.

ALCANCE: Aplica a todos los procesos de la organización, identificando sus necesidades y requerimientos de la norma y lo solicitados por el cliente.



Proceso gestion de calidad (Continuación)

¿Con quien?	PUESTO	FORMACION	HABILIDAD	EXPERIENCIA	EDUCACION	EQUIPOS DE SERGURIDAD
	Líder de Gestión de calidad	Curso Auditor en ISO 9001:2015	Liderazgo/Trabajo en equipo/comunicación asertiva.	2 años, áreas de calidad	Profesional / especialista en calidad	Ninguno

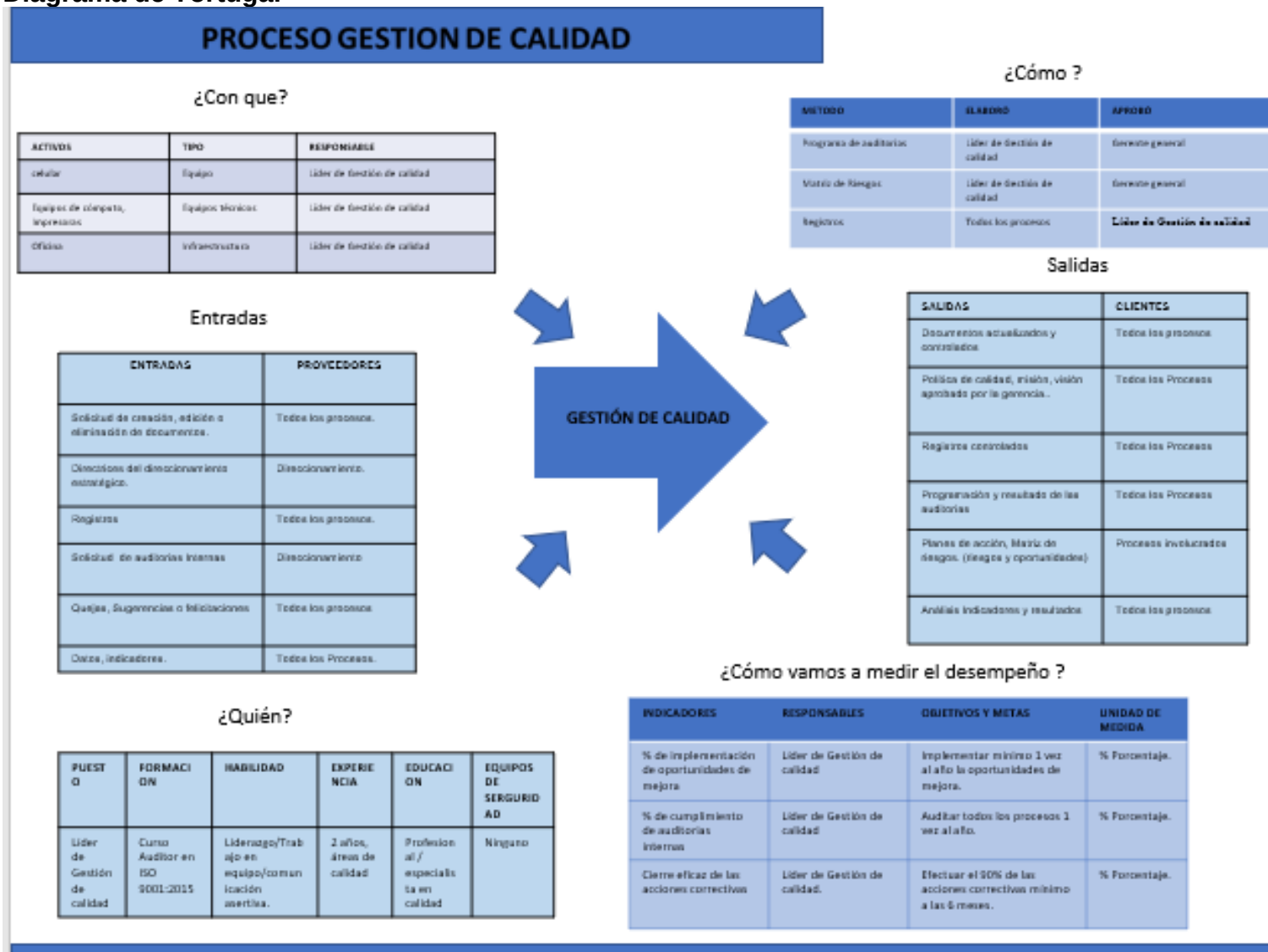
que criterios	INDICADORES	RESPONSABLES	OBJETIVOS Y METAS	UNIDAD DE MEDIDA
	% de implementación de oportunidades de mejora	Líder de Gestión de calidad	Implementar mínimo 1 vez al año la oportunidades de mejora.	% Porcentaje.
	% de cumplimiento de auditorias internas	Líder de Gestión de calidad	Auditar todos los procesos 1 vez al año.	% Porcentaje.
	Cierre eficaz de las acciones correctivas	Líder de Gestión de calidad	Efectuar el 90% de las acciones correctivas mínimo a las 6 meses.	% Porcentaje.

¿Como ?	METODO	ELABORÓ	APROBÓ
	Programa de auditorias	Líder de Gestión de calidad	Gerente general
	Matriz de Riesgos	Líder de Gestión de calidad	Gerente general
	Registros	Todos los procesos	Líder de Gestión de calidad

Riesgos: Perdida de Información.

Causas: Sobrecostos en la recuperación de la información Perdida de tiempo por reprocesos

Diagrama de Tortuga:



✓ Proceso gestión comercial y atención al cliente

OBJETIVO: ofrecer con eficacia los servicios de la empresa mediante la implementación de métodos efectivos de mercadeo.

ALCANCE: Garantizar la conservación del cliente actual y asegurar la búsqueda de clientes potenciales, por medio de la implementación de métodos efectivos de mercadeo y atención con calidez humana para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Entradas del proceso	ENTRADAS	PROVEEDORES
	Requerimientos del cliente	Cliente
	Base de Datos	Gerente General
	Propuesta comercial.	Gerente General

¿Con que?	ACTIVOS	TIPO	RESPONSABLE
	celular	Equipo	Gestión Administrativa
	Hardware	Equipos	Gestión Administrativa
	Oficina	Infraestructura	Gestión Administrativa

Salidas del proceso	SALIDAS	CLIENTES
	Propuesta	Cliente
	Ventas	Gestión Administrativa
	Orden de servicios	Jurídico
	Atención al cliente	Cliente

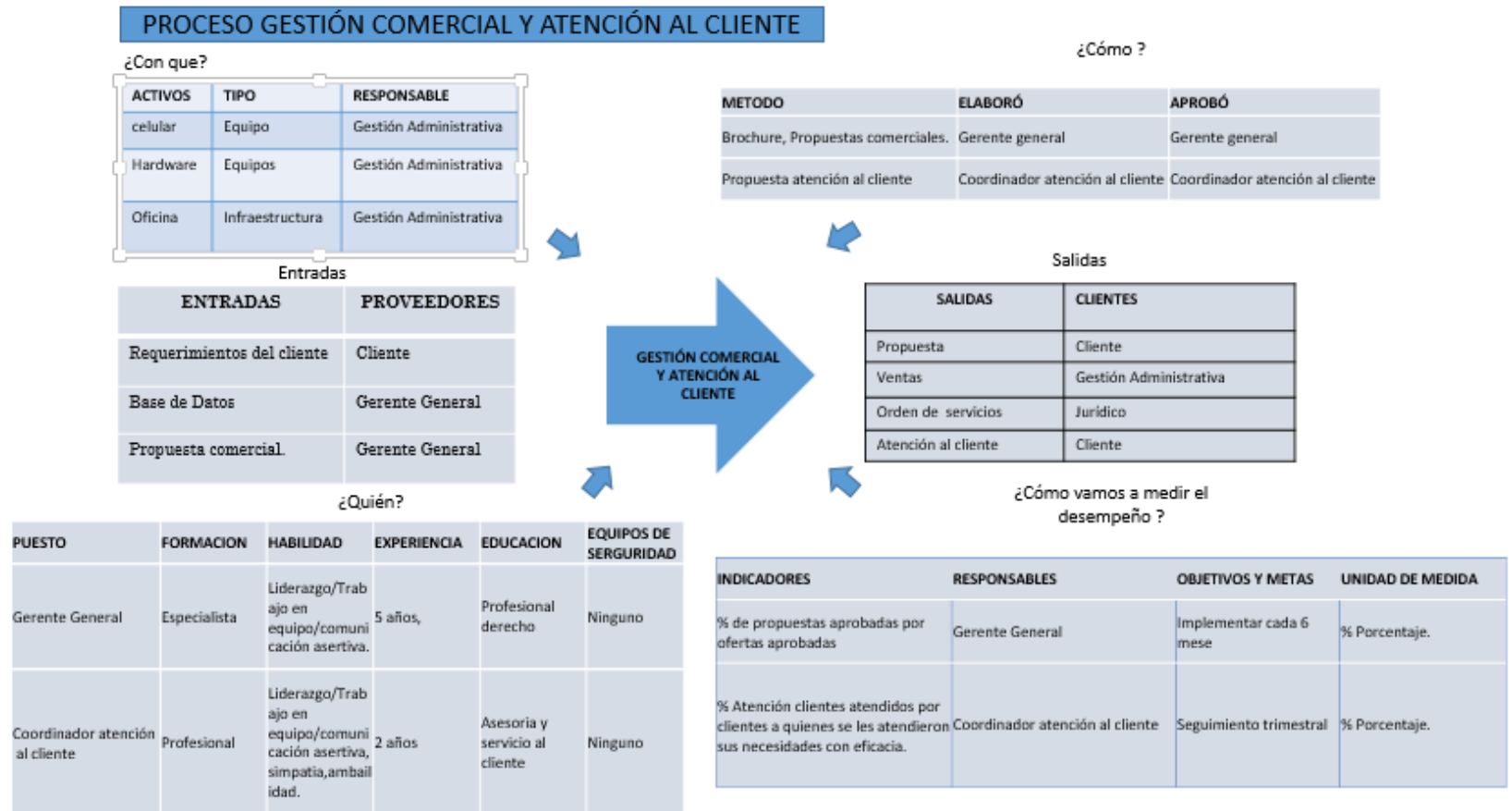
¿Con quien?	PUESTO	FORMACION	HABILIDAD	EXPERIENCIA	EDUCACION	EQUIPOS DE SERGURIDAD
	Gerente General	Especialista	Liderazgo/Trabajo en equipo/comunicación asertiva.	5 años,	Profesional derecho	Ninguno
	Coordinador atención al cliente	Profesional	Liderazgo/Trabajo en equipo/comunicación asertiva, simpatía, ambabilidad.	2 años	Asesoría y servicio al cliente	Ninguno

Proceso gestión comercial y atención al cliente (Continuación)

¿Con que criterios ?	INDICADORES	RESPONSABLES	OBJETIVOS Y METAS	UNIDAD DE MEDIDA
	% de propuestas aprobadas por ofertas aprobadas	Gerente General	Implementar cada 6 mese	% Porcentaje.
	% Atención clientes atendidos por clientes a quienes se les atendieron sus necesidades con eficacia.	Coordinador atención al cliente	Seguimiento trimestral	% Porcentaje.

¿Como?	METODO	ELABORÓ	APROBÓ
	Brochure, Propuestas comerciales.	Gerente general	Gerente general
	Propuesta atención al cliente	Coordinador atención al cliente	Coordinador atención al cliente

Diagrama de Tortuga:



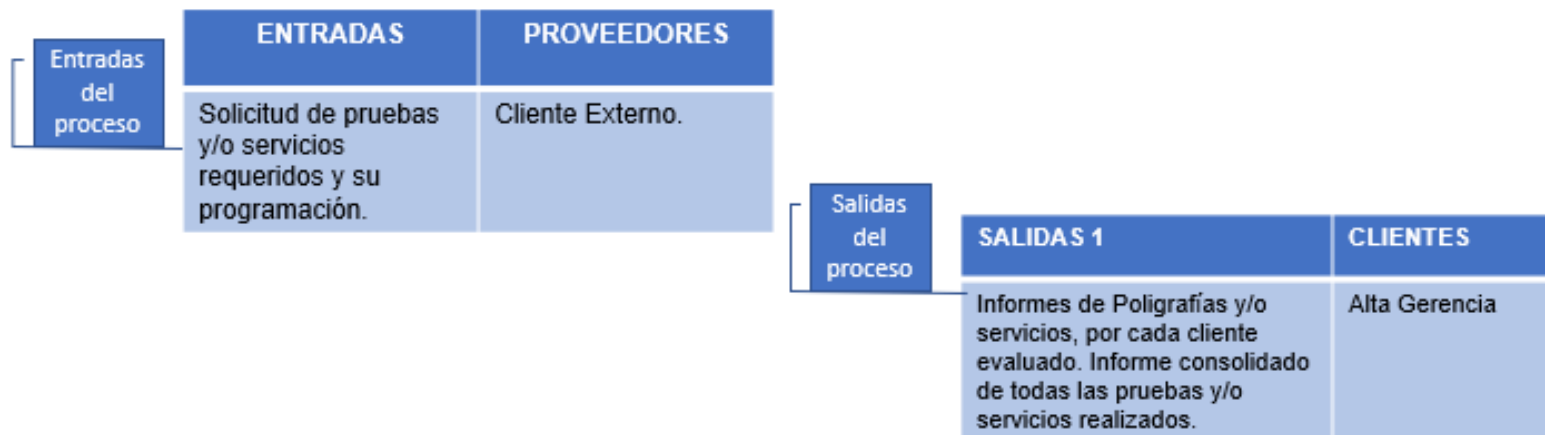
Riesgos: No alcance del porcentaje de ofertas aprobadas

Causas: La falta de seguimiento a la atención de las necesidades de los clientes

✓ **Proceso gestión Operativa.**

OBJETIVO: Realizar las pruebas de poligráficas, visitas domiciliarias y otros servicios, especificados por el cliente, por medio de la utilización de equipos, infraestructura adecuada y personal competente.

ALCANCE: El proceso inicia con la identificación de tipo de prueba que requiere y finaliza con el informe y el respectivo seguimiento solicitados por el cliente permanente.



¿Con que?	ACTIVOS	TIPO	RESPONSABLE
	Equipo de poligrafía	Equipo	Contratista o personal calificado
	computador	Equipos	Contratista o personal calificado
	Oficina	Infraestructura	Contratista o personal calificado.

✓ Proceso gestión Operativa (continuación)

¿Con quien?	PUESTO	FORMACION	HABILIDAD	EXPERIENCIA	EDUCACION	EQUIPOS DE SERGURIDAD
	Poligrafistas – Visitas domiciliarios.	Certificado de Poligrafistas	Concentración, comunicación asertiva, facilidad para realizar varias actividades al tiempo.	Mínimo 2 años o haber realizado 50 pruebas de poligrafía	Abogados Psicólogos.	Ninguno

¿Con que criterios ?	INDICADORES	RESPONSABLES	OBJETIVOS Y METAS	UNIDAD DE MEDIDA
	Numero de quejas recibidas por pruebas poligráficas. Realizadas.	Poligrafistas- Visitas domiciliarias.	0%	% Porcentaje.

¿Como?	METODO	ELABORÓ	APROBÓ
	Manual Operativos	Líder de calidad Integral	Gerente general

Riesgos: Incumplimiento en la entrega de informes.

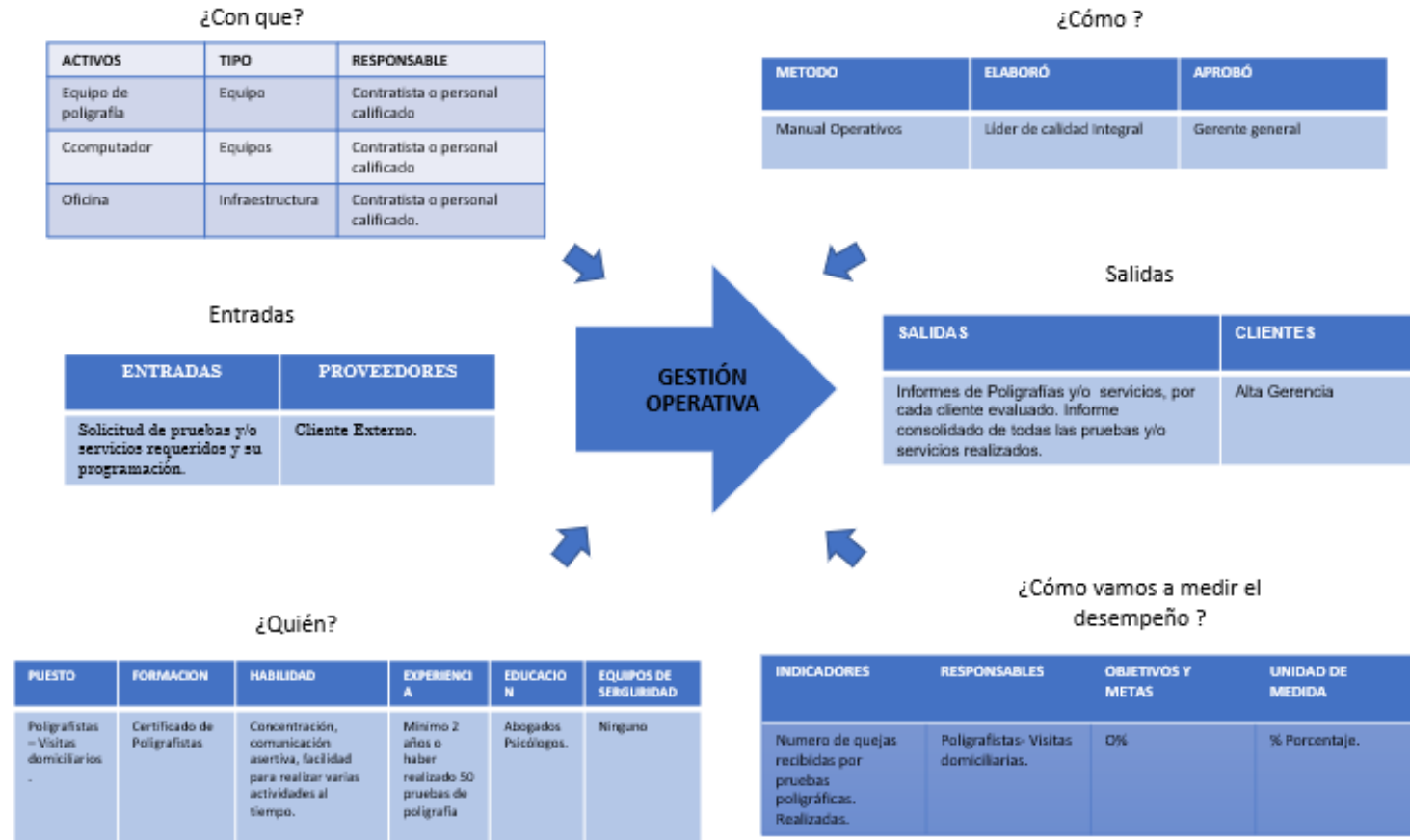
Causas: Mala imagen del servicio.

No pago del servicio.

Documentación no oportuna.

Diagrama de Tortuga:

PROCESO GESTION OPERATIVA



✓ **Proceso gestión Administrativa**

OBJETIVO: Dar cumplimiento a los requisitos contables.

ALCANCE: Inicia con la recepción al cliente de la entrega mensual del consolidado de informes y termina con la factura contabilizada.

Entradas del proceso	ENTRADAS		PROVEEDORES	
	Informe consolidado.		Alta Gerencia	
	Pago de Factura		Cliente	
	Gastos y costos. Mantenimiento de infraestructura.		Alta Gerencia	
Salidas del proceso	SALIDAS		CLIENTES	
	Factura		Clientes	
	Ingreso al libro contable		Contador	
	Pago de impuestos y libros contables		Contador	
¿Con que?	ACTIVOS	TIPO	RESPONSABLE	
	Computador, impresora, elementos papelería	Equipos	Contador	
	Oficina	Infraestructura	Contador	

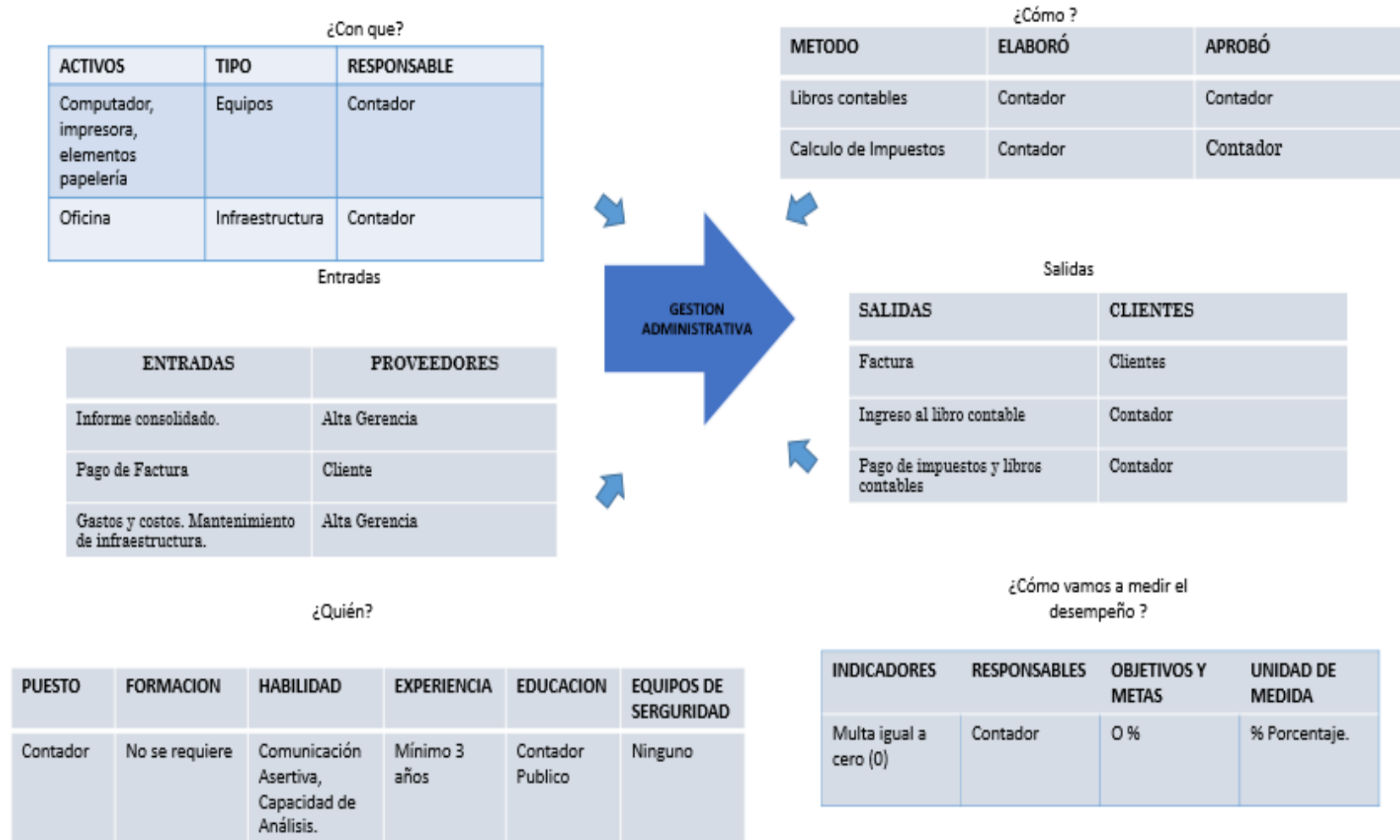
Proceso gestión Administrativa (Continuación)

¿Con quien?	PUESTO	FORMACION	HABILIDAD	EXPERIENCIA	EDUCACION	EQUIPOS DE SERGURIDAD
	Contador	No se requiere	Comunicación Asertiva, Capacidad de Análisis.	Mínimo 3 años	Contador Publico	Ninguno

¿Con que criterios ?	INDICADORES	RESPONSABLES	OBJETIVOS Y METAS	UNIDAD DE MEDIDA
	Multa igual a cero (0)	Contador	0 %	% Porcentaje.

¿Como?	METODO	ELABORÓ	APROBÓ
	Libros contables	Contador	Contador
	Calculo de Impuestos	Contador	Contador

Diagrama de Tortuga:



9.2.2. Identificar requisitos de los procesos: productos, aspectos, peligros, legales.

➤ Metodología:

Se sugirió a CASH identificar los requisitos legales, contractuales y otros aplicables a la organización.

Los requisitos legales aplicables por la organización son determinados de acuerdo con la actividad económica de la empresa.

➤ Resultados:

CASH CL SAS realizo una matriz legal con el fin de cumplir con el requisito legal del decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2018.

Esta matriz legal fue entregada a nuestro grupo como una medida que evidencia una de las sugerencias de cumplir con los requisitos legales que también van ligados al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Con esto estamos cumpliendo con la identificación de los requisitos legales.

De la misma manera realizo la evaluación inicial del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). que contempla dicha resolución y los cuales se anexa a este trabajo.

En la evaluación por parte del evaluador de SG-SST resalta la importancia del avance de la documentación que se ha elaborada para calidad la cual sea hace compatible con algunos requerimientos del decreto 1072 de 2015 y de la Resolución 0312 de 2018.

Ver anexo K- Matriz Legal y Ver Anexo P- Evaluación inicial HSE CASH_CL enero de 2020.

9.2.3. Productos y servicios no conformes.

➤ **Metodología:**

Se establecen los criterios que aseguran la identificación y el control de las salidas no conformes.

➤ **Resultado:**

Se elabora el procedimiento **GCA-P-01-Salidas - Producto no conformes – Ver Anexo L1.**

Y se elabora el formato **GCA-F-02- Formato gestión de cambios- Ver Anexo L2.**

9.2.4. Definir la información documentada requerida por los procesos: criterios de riesgos y conocimiento.

➤ **Metodología:**

Con el fin de controlar la creación y actualización de la información documentada tanto de origen interno como externo se elaboro un procedimiento de información documentada, en donde se comunica a CASH CL SAS el proceso a seguir.

➤ **Resultados:**

Se elabora el Procedimiento **GCA-P-03-Control de la información documentada Ver Anexo N1.**

Y se elabora el formato **GCA-F-01- Listado Maestro de Documentos del SGC Ver Anexo N2.**

9.2.5. Control Operacional. Indicadores. Cuales datos recopilar.

Tabla 20- Control Operacional - Indicadores

Item	OBJETIVO	PROCESO	TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DE MEDIR EL INDICADOR
1	Lograr la satisfaccion de nuestros clientes por medio del cumplimiento de los requisitos.	GESTION ESTRATEGICA	CUMPLIMIENTO	1. Incremento del 3% en la rentabilidad de la empresa.	Seguimiento del Incremento anual.	anual	Minimo 3% de Rentabilidad.	Gerente General
		GESTION OPERATIVA	DESEMPEÑO	% Propuestas aprobadas semestralmente	Numero de propuestas enviadas/ Porpuestas aprobadas	Semestral	Minimo 10%	Coordinador operativo
		GESTION COMERCIAL	DESEMPEÑO	3. Numero de quejas recibidas en el semestre	Numero de quejas recibidas por pruebas Realizadas.	Semestral	Obtener maximo una queja por cualquier servicio prestado.	Gerente General
2	Mantener la confidencialidad de la informacion del cliente.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	EFICACIA	1.Eficacia de la información entregada al cliente.	Informes entregados oportunamente (fisico-digital) / Requerimientos solicitados	Mensual	Maximo una inconsistencia mensual.	Gerente General
3	Promover una cultura de prevención en Seguridad y salud en el trabajo.	GESTION DE CALIDAD	GESTION	1. Capacitacion realizadas.	Realizar minimo una capacitacion de SG-SST y una de SGC.	Trimestral	Minimo 3 capacitaciones al trimestre.	Lider de calidad integral.

4	Mantener el talento humano competente, la infraestructura y los equipos de alta tecnología.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTION	1. Inspecciones locativas	No. de inspecciones locativas realizadas / No de inspecciones planeadas.	anual	Minimo 1 al año	Coordinador administrativo
		GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION	2. Mantener calibrado los equipos de poligrafía.	Calbrar los equipos de poligrafía minimo una (1) vez al año.	anual	Minimo 1 vez al año	Coordinador operativo
5	Mejorar nuestros procesos internos.	GESTION ESTRATEGICA	DESEMPEÑO	1. Cierre eficaz de las acciones correctivas	cerrar el 90% de las acciones correctivas mínimo a los 6 meses.	Semestral	Mantener como maximo el 10% abierto de las acciones correctivas al semestre.	Lider de calidad integral.
		GESTION CALIDAD	CUMPLIMIENTO	2. Implementación de oportunidades de mejora	No. oportunidades de mejora implementadas al año.	Anual	Minimo 1 al año	Lider de calidad integral.

9.2.6. Determinar los recursos para implementar el SGC y para aumentar la satisfacción de los clientes.

Metodología:

Con el fin de determinar los recursos que requiere CASH CL SAS para la implementación del SGC, se propuso un Organigrama del personal que se requiere.

A su vez se identificaron los equipos y papelería que se necesita para el mismo.

Resultado:

Se inicio con la identificación de lo que se necesita como:

- Personal:
 - Líder integral de Calidad.
 - Personal de talento Humano.
 - Personal de seguridad de la información.
 - Personal Comercial.
- Equipos:
 - 3 computadores con Microsoft.
 - 1 impresora
 - 3 puesto de trabajo
 - Correo electrónico (Calidad CASH, ya se tiene creado)
 - Papelería.
- Económica
 - Asignación salarial (Independiente del tipo de contrato)

Se entrega un organigrama propuesto **Ver Anexo Q**, y el manual de cargos de cada proceso. **Ver Anexo R-GT-MA-01-** Manual de cargos y perfiles.

9.2.7. Formación a todos los involucrados.

➤ Metodología:

Con el fin de involucrar a los trabajadores y/o contratistas de CASH CL SAS, se entrega una presentación en donde se explicará el direccionamiento estratégico, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de proceso y los indicadores que se deben cumplir.

➤ **Resultados:**

Se elaboro la presentación para formar a los trabajadores y/o contratistas de CASH CL SAS. **Ver Anexo O – Presentación Formación.**

9.2.8. Construir conciencia

CASH CL SAS debe asegurar que los trabajadores y/o contratistas que realicen el trabajo bajo su control deben tomar conciencia de:

- Conocer e interpretar la política de calidad.
- Conocer los objetivos de calidad y hacerlos cumplir.
- El cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Se debe realizar la divulgación, participación y trabajo en equipo con el fin de cumplir con el sistema de gestión de calidad y recordar que la calidad la hacemos todos.

10. CONCLUSIONES

- El desarrollo de las fases de Direccionamiento y estructuración son las bases para la implementación del SGC de CASH CL SAS dirigido a una mejor prestación de sus servicios y conservación de su cliente principal.
- Se logra la proyección de CASH CL SAS reconociendo las oportunidades de crecimiento en el mercado local y nacional dirigido a lograr y captar nuevos clientes, sostenibilidad y posicionamiento en el mercado.
- Por otra parte, se concluye que con la elaboración del listado de documentación existente de la organización CASH CL SAS y su correlación con el cumplimiento o no de la norma ISO 9001-2015, se concluyó que el resultado de implementación es de un 7%, con una calificación global en la gestión de calidad Bajo, acciones por realizar Implementación del Sistema de gestión de calidad.
- Se definió el Direccionamiento estratégico de CASH CL SAS y su Política de calidad.
- Con la materialización de la evaluación de la aplicación de las actividades del cronograma para las fases de direccionamiento y estructuración podemos resaltar los siguientes aspectos positivos: Identificación del contexto de la organización, Identificación de oportunidades de crecimiento en el mercado local y nacional, Dirección estratégica como fundamento de la creación del futuro de la organización permitiendo plantearse a donde puede llegar. creación del mapa de procesos para enmarcar las actividades a desarrollarse. Como oportunidades de mejora se destacan los siguientes: Necesidad de diseñar la página web, Necesidad de implementar el SGC y el SG-SST, Desarrollar programas de capacitación en atención al cliente para los colaboradores y tener oficinas o sedes en otras ciudades del país.
- La mayoría de la información estructurada fue utilizada por CASH CL SAS para la elaboración del documento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SS-SST. Como parte de la integración de los dos sistemas.

11. RECOMENDACIONES

- Retroalimentación de las dos primeras fases a la alta dirección y a su equipo de trabajo.
- Implementación de la fase de aplicación.
- Implementación de la fase de seguimiento y mejora
- Se debe realizar sensibilización constante al personal acerca del Sistema de gestión de calidad, garantizando el compromiso de los contratistas y/o contratados involucrados en las actividades desarrolladas en la organización.
- Mantener y fortalecer la capacitación al personal en el SGC
- Promover la formación al personal del SGC y SG-SST.
- Crear una página Web.
- El compromiso de la alta gerencia frente al sistema de gestión de calidad (SGC) debe permanecer firme, garantizando siempre su eficiencia y eficacia frente al mejoramiento continuo y a los cambios significativos.

12. BIBLIOGRAFÍA

Aguilera C.A. (2010), Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial; algunas reflexiones en torno a su relación. Pensamiento o gestión, (28).

ISO (2015). International Organization for standardization (ISO). 1.2. Aplicacion. En ISO 9001:2015.

Peña G. Y Perdomo A, Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público, incidencias en la prestación del servicio, (29)

Icontec (2018), NTC 1486. Norma Técnica Colombiana, Documentación, Presentación de trabajos académicos.

Referencias electrónicas:

Jose Ferrater Mora- Diccionario de filosofia – (Madrid 1979) Recuperado de <http://www.filosofia.org/enc/fer/sistema.htm>

Ricardo Juan Daniel Zalasars- Introduccion a la administracion: paradigmas en las organizaciones recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/sistema.html>

Diagramas de alto nivel SIPOC Recuperado de <https://sb9f68209c212e8cf.jimcontent.com/download/version/1543073451/module/14100683623/name/DIAGRAMAS%20TORTUGA%20Y%20SIPOC.pdf>

Leandro Borges- Que es y como hacer un analisis PEST (PESTAL) – (30/06/2017) Recuperado de <https://blog.luz.vc/es/que-es/analisis-pest-pestal/>.

Martha Cecilia Boshell- universidad militar nueva granada (bogota d.c. 2014) recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12219/ENSAYO%20POLIGRAFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sector de la vigilancia y seguridad privada sigue en crecimiento recuperado de <https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/5220/sector-de-la-vigilancia-y-seguridad-privada-sigue-en-crecimiento/>

Escuela colombiana de ingeniería julio garavito – recuperado de [https://www.repositorio.escuelaing.edu.co › bitstream › Anexo 2- Diagnostico ISO 9001-2015.xls](https://www.repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/Anexo%20-%20Diagnostico%20ISO%209001-2015.xls) - Repositorio Escuela.

American Psychological Association (7 de diciembre de 2016). *APA Style*. Recuperado de <http://www.apastyle.org>

13. ANEXOS

Anexo A. Cronograma de Actividades.

Anexo B1. Formatos CASH.

Anexo B2. Diagnostico ISO 9001:2015.

Anexo C. Cronograma Fases de Implementación.

Anexo D. Matriz de Riesgos

Anexo E. Diagrama de Tortuga.

Anexo F. Acta de Reunión Cash.

Anexo G. CASH Registro Fotográfico.

Anexo H. Encuesta Clientes Permanentes y Ocasionales.

Anexo I1. Sensibilización SGC.

Anexo I2. Sensibilización PPIOS ISO 9001:2015.

Anexo J. Plan de Implementación.

Anexo K. Matriz Legal.

Anexo L1. GCA-P-01-Salidas - Producto no conformes.

Anexo L2. GCA-F-03- Producto o Servicio No Conforme.

Anexo M1. GCA-P-02-Gestion de cambios.

Anexo M2. GCA-F-02- Formato gestión de cambios.

Anexo N1. GCA-P-03-Control de la información documentada.

Anexo N2. GCA-F-01- Listado Maestro de Documentos del SGC.

Anexo O. Presentación Formación CASH CL SAS.

Anexo P. Evaluación inicial HSE CASH_CL enero de 2020.

Anexo Q. Organigrama Propuesto.

Anexo R. GT-MA-01- Manual de cargos y perfiles.

Anexo S. Autorización de Implementación por parte del Icontec.

Anexo T. Aceptación de CASH CL SAS.

Anexo U. GCA-F-04- inducción de Personal.

Anexo V. GCA-F-15-Matriz de despliegue de indicadores.

Anexo W. GCA-F-16- Acta de reunión cash-2.

Anexo X1. Email - sensibilización del sistema de Gestión de Calidad CASH CL SAS-2

Anexo X2. Email - sensibilización del sistema de Gestión de Calidad CASH CL SAS-2

Anexo Y. Infografía Política de Calidad.

Anexo Z1. Bitácora

Anexo Z2. certificación ejecución de consultoría.