

**PROPUESTA PLAN DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DE LA EMPRESA
QHSE GROUP S.A.S.**

**PRESENTADO POR:
Haylen Carolina Olea Alais
William Javier Riaño Guzman**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - Especialización en Dirección y Gestión de la
Calidad (en convenio con ICONTEC)
COHORTE 103 BOGOTÁ D. C. 2021**

**PROPUESTA PLAN DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DE LA EMPRESA
QHSE GROUP S.A.S.**

**PRESENTADO POR:
Haylen Carolina Olea Alais
William Javier Riaño Guzman**

**DOCENTE:
MSc. Ing. Guillermo Peña Guarín**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - Especialización en Dirección y Gestión de la
Calidad (en convenio con ICONTEC)
COHORTE 103 BOGOTÁ D. C. 2021**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. Selección del tema y el contexto.....	8
2. Formulación del problema (real o potencial).....	9
3. Marco conceptual.....	10
4. Justificación.....	14
5. Formulación de Objetivo general y objetivos específicos.....	15
5.1 Formulación de Objetivo general y objetivos específicos.....	15
5.2 Formulación de Objetivo general y objetivos específicos.....	15
6. Alcance.....	16
7. Metodologías y acciones.....	18
8. Cronograma.....	21
9. Resultados.....	22
10. Conclusiones.....	46
11. Recomendaciones.....	47
12. Bibliografía.....	48

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla No 1 Metodología y Acciones.....	18
Tabla No 2 Consolidado Matriz Diagnóstica.....	25
Tabla No 3 Observaciones Matriz Diagnóstica.....	26
Tabla No 4 Despliegue de objetivos.....	34
Tabla No 5 Red de Macroprocesos.....	39

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura No 1. Cronograma.....	21
Figura No 2. Análisis situacional QHSE GROUP S.A.S.....	23
Figura No 3. Partes interesadas.....	28
Figura No 4. Encuesta de satisfacción.....	29
Figura No 5. Organigrama.....	30
Figura No 6. Descripción negocio.....	31
Figura No 7. Focos estratégicos.....	35
Figura No 8. Mapa estratégico.....	36
Figura No 9. Mapa de procesos.....	38
Figura No 10. Flujograma salidas no conformes.....	42
Figura No 11. Flujograma PQR'S.....	43
Figura No 12. Metodología de capacitación.....	45

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A	Cronograma de actividades.....21
Anexo B	Diagnóstico.....25
Anexo C	Partes interesadas.....28
Anexo D	Matriz Clio.....29
Anexo E	Encuesta de Satisfacción.....29
Anexo F	Descripción del Negocio.....31
Anexo G	Red de Macroprocesos.....39
Anexo H	Caracterización de procesos.....40
Anexo I	Flujogramas de Procesos.....40
Anexo J	Matriz de comunicación.....41
Anexo K	Programa de auditoría.....43
Anexo L	Plan de auditoría.....43
Anexo M	Lista de chequeo auditoria.....43

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2015, es una herramienta que le permite a las organizaciones identificar las necesidades de sus clientes, satisfacerlas y mejorar continuamente sus procesos.

En la actualidad cada vez hay más competencia entre las empresas y clientes más exigentes, por lo que las grandes organizaciones enfocan parte de sus esfuerzos en optimizar la satisfacción de los clientes mejorando la excelencia operativa para garantizar la permanencia en el mercado.

La necesidad de mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad en la organización QHSE SAS surge a partir de la búsqueda por mejorar la satisfacción del cliente, la calidad del servicio prestado, así como calidad en sus procesos, aportando a la acreditación de alta calidad de la compañía, la cual se tiene pendiente ya que en tiempos de pandemia no se continuó y es parte importante de su negocio por el portafolio que ofrece y deseo de mejora continua de la empresa.

Las herramientas que aporta la Norma NTC ISO 9001:2015 son una alternativa adecuada, ya que enfoca a la organización hacia el cliente, la interrelación de los procesos y genera reconocimiento a la organización.

El trabajo a realizar es de tipo analítico, ya que es parte de la observación y de la toma de decisiones en los resultados obtenidos por parte de la información suministrada por todos los que se relacionan o intervienen en el proceso y servicio que presta la empresa.

Para desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización se debe partir de un diagnóstico mediante el cual se determine el estado actual de la organización, dicho diagnóstico se realizará mediante una matriz diseñada para el diagnóstico del sistema creada por Guillermo Peña Guarín en la cual se evaluarán los requisitos que establece la norma NTC ISO 9001:2015, posteriormente determinar los procesos estratégicos y misionales con los cuales se dará respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de las partes interesadas a través del rediseño de la política y objetivos de calidad, con lo cual se soporte el sistema de gestión existente, identificando y evaluando los riesgos presentes y de esa manera establecer posibles recomendaciones para que QHSE GROUP S.A.S en una fase posterior a esta, logre la implementación de mejora al sistema de gestión de la calidad establecido actualmente.

1. Selección del tema y el contexto.

La organización QHSE GROUP S.A.S. fue creada en junio de 2003 como una Compañía de consultoría especializada en Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Gerenciamiento Humano, avalada por la Secretaría de Salud bajo Licencia de Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo otorgada en el año 2006, la compañía se apoya en profesionales competitivos e idóneos para el cumplimiento de las expectativas del cliente y de la organización; cuenta con una planta de empleados de 10 personas con contrato a término indefinido y 20 personas con contrato por prestación de servicios.

La empresa ha contado en el pasado con aliados estratégicos como Axa Colpatria, Arl Sura, Marsh, Arl seguros Bolívar, Aon, ETB, donde han tenido la oportunidad de llevar los servicios a organizaciones públicas y privadas en diferentes lugares de Colombia.

La facturación de QHSE GROUP S.A.S fue en el año 2020 de \$1.214.000 millones y antes pandemia dos mil millones de pesos.

2. Formulación del problema

La organización contaba con certificación a la NTC ISO 9001:2015 en el año 2009 y hasta el año 2019 la cual se perdió como una de las consecuencias de la Pandemia por el virus COVID 19, generando una desintegración progresiva del Sistema de Gestión de Calidad.

El factor crítico de acuerdo a la evidencia que arroja el instrumento diagnóstico realizado a los funcionarios, nos da un enfoque basado en el incumplimiento de algunos de los requisitos que exige la norma de calidad NTC ISO 9001:2015, dentro de ellos están más liderazgo y compromiso de la alta dirección con respecto a la importancia del SGC, planificación en general, factores internos como acciones para abordar riesgo y oportunidades, control de los procesos suministrados externamente como informes de profesionales, seguimiento y control a cambios, evidencia documentada y su preservación, los cuales están altamente relacionados con la ejecución de las actividades organizacionales.

En la tabla 1 se puede observar la herramienta de diagnóstico utilizada, el nivel de madurez del SGS que tenían antes de perder la certificación, llegando a concluir que tenían un sistema formal definido.

3. MARCO CONCEPTUAL

La consultoría es un servicio de asesoría especializada e independiente al que recurren las organizaciones en servicios o productos con el fin de encontrar soluciones y mejoras a riesgos y oportunidades que se presentan en el entorno y organización, que se sustenta en la innovación, la experiencia, el conocimiento, las habilidades de los profesionales, los métodos y las herramientas.

Los cambios en el entorno, en las economías, los gobiernos, la competencia, las tecnologías y otros son una constante, al igual que lo es en los negocios. Estos cambios también generan nuevas oportunidades, pero también conllevan riesgos difíciles de predecir. Las empresas y sus directivos deben estar preparados para estos cambios y adoptar medidas que les permitan anticiparse y aprovechar las oportunidades.

Los servicios de consultoría buscan proporcionar orientación y apoyo a empresas que tengan que llevar a cabo determinadas actividades y no sepan cómo hacerlo, como la certificación del sistema de gestión de calidad de la normas NTC ISO 9001:2015.

Seguridad y salud en el trabajo: La Seguridad y Salud en el trabajo (SST), es una disciplina que se encarga de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y la protección y promoción de la salud de los trabajadores. **(NTC ISO 9001-2015)**

Bienestar: Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. **(NTC ISO 9001-2015)**

Ciclo PHVA: El ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia, desde la definición del alcance del sistema de gestión de la calidad, hasta la construcción de los documentos, formulación y seguimiento de acciones, se toma el enfoque PHVA como la metodología que asegura el cumplimiento a todo nivel de los resultados esperados. **(NTC ISO 9001-2015)**

Pensamiento Basado en Riesgos: Permite a la organización determinar factores que podrían causar que los procesos y el sistema de gestión se desvíe de los resultados planificados. Abordar tanto las oportunidades como los riesgos, establece una base sustancial para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y así alcanzar los objetivos trazados y prevenir los efectos negativos. **(NTC ISO 9001-2015)**

Diagnóstico: Proceso de evaluación de la gestión de una determinada organización contrastándolo con los requisitos que figuran en una norma o en los requisitos de la propia organización. **(NTC ISO 9001-2015)**

Caracterización de Proceso: Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo. **(NTC ISO 9001-2015)**

Formato: Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad. **(NTC ISO 9001-2015)**

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan. **(NTC ISO 9001-2015)**

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de la organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas objetivos y procesos para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias, por ejemplo gestión ambiental, financiera o de la calidad. **(NTC ISO 9001-2015)**

Sistema de Gestión de la Calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad. **(NTC ISO 9001-2015)**

Proceso: conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman los elementos de entrada en elementos de salida aportando valor para el usuario. **(NTC ISO 9001-2015)**

Mapa de procesos: diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada. **(NTC ISO 9001-2015)**

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. **(NTC ISO 9001-2015)**

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. **(NTC ISO 9001-2015)**

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o un servicio. **(NTC ISO 9001-2015)**

DOFA: Análisis de la situación actual de la empresa a nivel Político, Entorno, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal.

Mapa estratégico: Es una completa representación visual de la estrategia de una organización, describe el proceso de creación de valor mediante una serie de relaciones de causa y efecto entre los objetivos de las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral: Financiera clientes procesos internos, aprendizaje y cumplimiento. **(NTC ISO 9001-2015)**

Enfoque a Procesos: El enfoque a procesos invita a trabajar de forma sistémica y articulada, entendiendo claramente la interacción existente entre las actividades realizadas, sin importar entidad o área productora, en este enfoque prima la entrega oportuna y adecuada a las condiciones requeridas, de los productos, servicios e insumos, con el fin de hacer la entrega en las condiciones requeridas. **(NTC ISO 9001-2015)**

Enfoque al cliente: Es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas. **(NTC ISO 9001-2015)**

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad. **(NTC ISO 9001-2015)**

Mejora Continua: Acciones sistemáticas realizadas con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño del modelo del sistema integrado de gestión en términos de eficiencia, eficacia y efectividad. **(NTC ISO 9001-2015)**

Indicador: Es un elemento de medida que nos permite ir observando el avance en el cumplimiento de objetivos, metas y resoluciones de problemas, así como el rendimiento de los procesos de negocio. Un indicador debe proporcionar un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una mejora continua, y ayudar a evaluar los resultados de la operativa diaria del negocio. La eficiencia operacional y la Alineación de los procesos a la Estrategia Empresarial. **(NTC ISO 9001-2015)**

Indicador de Gestión: Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. **(NTC ISO 9001-2015)**

Indicador de Calidad: Son una medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus políticas, objetivos y metas. Son una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un servicio, un proceso, o una organización. **(NTC ISO 9001-2015)**

Balanced Scorecard: Es una herramienta de administración de empresas que muestra continuamente cuándo una compañía y sus empleados alcanzan los resultados definidos por el plan estratégico, que ayuda a la compañía a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia. (Kaplan, Robert S, Norton, David P. (1997))

Customer Profitability Score: Es un indicador de fidelización de clientes que mide la rentabilidad del cliente en un período concreto. **Douglas da Silva (18 mayo 2020)**

Conversion Rate: Indicador que nos permite medir la tasa de efectividad de las llamadas o contacto con clientes potenciales. **Douglas da Silva (18 mayo 2020)**

Net Promoter Score: Indicador que permite gestionar y conocer la lealtad de los clientes y medir el grado de fidelización hacia una empresa, marca o servicio, mediante la pregunta: ¿recomendaría la empresa a un amigo o familiar? **Douglas da Silva (18 mayo 2020)**

Gestión del riesgo: Es el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse. **(NTC ISO 9001-2015)**

Control de Cambios: Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto. **(NTC ISO 9001-2015)**

4. Justificación

Actualmente las organizaciones deben realizar grandes esfuerzos para obtener credibilidad y confianza, ya que lo fundamental para destacarse como una empresa exitosa es brindarle al cliente una buena calidad en los servicios que adquieren satisfaciendo sus necesidades.

Hoy en día el contar con la certificación NTC ISO 9001:2015, se ha convertido en una necesidad para las empresas que deseen mantenerse y buscar más oportunidades en el mercado, ya que asegura un mejoramiento continuo de la calidad de los productos o servicios que ofrece una empresa y por ende la satisfacción de los clientes aumentando su confianza y seguridad.

En este orden de ideas, QHSE podría obtener beneficios rentables y al interior de la empresa en general partiendo de la estandarización de los procesos, aumentando la eficacia de estos, y adquiriendo herramientas orientadas al servicio al cliente.

La necesidad de ofrecer servicios de calidad competitivos en el mercado para lograr mantener la fidelidad de los clientes cumpliendo con la normatividad vigente en cuanto al Sistema de Gestión de calidad, tales como la NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001 de 2015, NTC ISO 45001 de 2018 y NTC ISO 28001 de 2007.

Se pretende entregar una actualización que sirva de valor agregado a los procesos de la organización para convertir en fortalezas las oportunidades de mejora internas a nivel de componentes estratégicos, operativos y humanos en QHSE S.A.S con miras a mejorar su competitividad y permanencia en el mercado.

5. Formulación de Objetivo General y objetivos específicos.

5.1 Objetivo General

Actualizar el Sistema de Gestión de la calidad con una propuesta que sirva de plan de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos misionales y de apoyo de la empresa QHSE GROUP S.A.S. basado en la norma NTC ISO 9001:2015, con el fin de garantizar su integridad, eficacia y continuidad en el mercado.

5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las condiciones de los procesos misionales y de apoyo de la empresa QHSE S.A.S basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015
- Formular y plantear acciones de mejora al Sistema de Gestión de Calidad existente, para definir claramente los procesos, comunicación efectiva, supervisión, seguimiento, control y gestión de la organización.

6. Alcance

Propuesta de mejoramiento al Sistema de Gestión de Calidad y procesos en QHSE GROUP S.A.S. en un lapso de tiempo aproximado de 08 meses iniciando en el mes de marzo del 2021 y finalizando en Noviembre del 2021, que incluye un diagnóstico, análisis de procesos, documental y la propuesta de mejora con base en la NTC ISO 9001:2015, con lo que se pretende traer ventajas para la organización como la minimización de riesgos y sostenibilidad en el mercado.

Se le entregará a la empresa documentos que serán su apoyo en el proceso de mejora al SGC tales como:

Matriz Diagnóstica

Análisis Matriz Diagnóstica

Mapa de proceso

Matriz descripción de proceso

Red de Macro procesos

Mapa de procesos

Caracterización de procesos

Nuevos Indicadores de gestión sugeridos para los procesos misionales

Matriz de Macroproceso

DOFA

Encuesta de satisfacción clientes

Diagramas de flujo

Matriz CLIO

Formato de Control de Cambios

Es importante aclarar que para la empresa QHSE GROUP S.A.S son excluibles de la norma NTC ISO 9001:20015 los numerales 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, este numeral es excluible de conformidad con los servicios prestados, adicionalmente no es requisito legal, reglamentarios o solicitados por los clientes

para mostrar confianza de lo ofrecido o que se necesite para la validez de los resultados, también es excluible el numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, este numeral es excluible para la empresa ya que QHSE GROUP S.A.S no diseña o desarrolla servicios diferentes a los establecidos y predeterminados.

7. Metodología y Acciones

La investigación que se va a llevar a cabo es de tipo analítico, de observación para tener una visión global de la empresa, revisión de documentos que nos permite revisar que tiene QHSE respecto a planes de mejoramiento de la calidad como Mapa de procesos, Manuales, Instrucciones de trabajo, Registros, Planes de mejoramiento, Medidas correctivas y preventivas; etc., también investigación con base en diagnóstico y como de toma de decisiones según los resultados obtenidos según la información suministrada por la empresa.

Las metodologías y acciones se encuentran descritas en la tabla siguiente:

Tabla No. 1 Metodología y Acciones

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA METODOLOGÍA	ACCIONES	ENTREGABLE
Diagnosticar las condiciones de los procesos misionales y de apoyo de la empresa QHSE S.A.S basado en la operación de la norma NTC ISO 9001:2015	Entrevistas con la alta dirección vía Google meet para validar información y avances del proyecto.	Indagar a la alta gerencia, solicitar documentos conforme se va desarrollando el trabajo, realizar encuesta matriz diagnóstica para comprender su contexto, así como comprender mejor las actividades que realiza la empresa y las personas involucradas en los procesos siempre como punto de partida el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	Análisis Matriz Diagnóstico Descripción del negocio Mapa de proceso

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA METODOLOGÍA	ACCIONES	ENTREGABLE
Formular y plantear acciones de mejora al Sistema de Gestión de Calidad existente mediante la entrega de los diferentes documentos a entregar y que servirán para definir claramente los procesos, tener una comunicación efectiva, supervisión, seguimiento, control y gestión de la organización.	Entrevistas con la alta dirección vía google meet para validar información y continuar con los avances del proyecto.	Análisis de datos y documentación entregada por QHSE, comprensión de las partes interesadas en el negocio, identificación y reformulación de los procesos misionales y de apoyo de la empresa así como el mapa de procesos. Análisis de riesgos y oportunidades	Análisis Matriz Diagnóstica Mapa de proceso Matriz descripción de proceso Red de Macro procesos Mapa de procesos Caracterización de procesos Nuevos Indicadores de gestión sugeridos para los procesos misionales Matriz de Macroproceso DOFA Encuesta de satisfacción clientes Diagramas de flujo Matriz CLIO Formato de Gestión de Cambios Descripción del Negocio

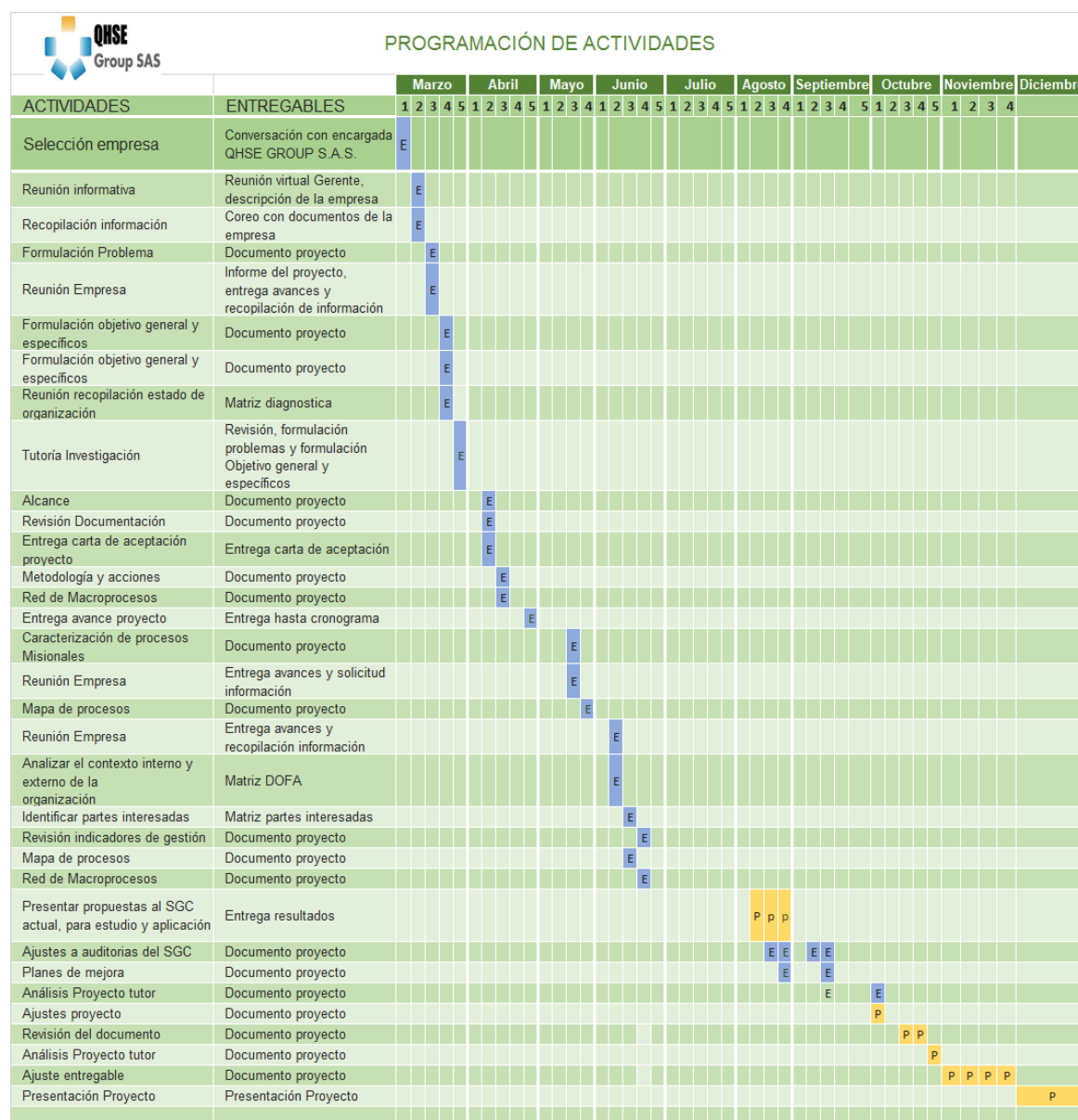
OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA METODOLOGÍA	ACCIONES	ENTREGABLE
Entrega del proyecto a la alta gerencia	Reunión Virtual con la alta vía google meet para exponer el trabajo realizado	Organización de los documentos e información a entregar a la empresa, preparación de la presentación con diapositivas.	Presentación en ppt y trabajo en Word

Fuente propia

8. Cronograma

El cronograma del trabajo de propuesta plan de mejoramiento al Sistema de Gestión de Calidad en los Procesos Misionales la Empresa QHSE GROUP S.A.S. donde a cada una se le asigna una fecha acorde al desarrollo de los espacios académicos.

Figura No 1. Cronograma.



Anexo A. Cronograma de actividades.

9. Resultados

9.1 Direccionamiento

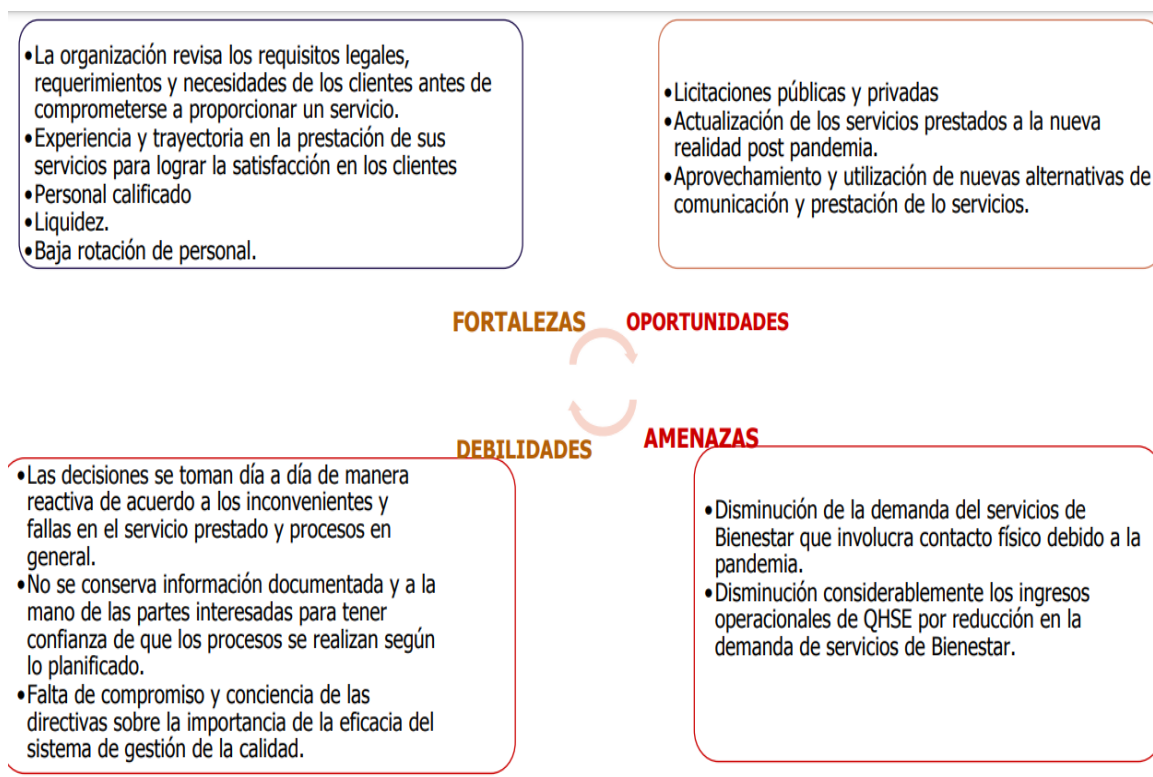
Comprensión de la organización y su contexto

El análisis DOFA nos permite tener una perspectiva de la empresa QHSE GROUP S.A.S., mostrando oportunidades y debilidades de la organización para su mejora, como también las fortalezas y amenazas externas que la pueden afectar, con esta herramienta se pueden manifestar como se encuentra la empresa tanto interna o externamente cumpliendo con el numeral 4.1 de la norma NTC ISO 9001:2015, dando una guía de cómo puede proceder para mejorar en la prestación de sus servicios y ser más competitiva en el mercado con el conocimiento que se tiene del negocio. Esta matriz se presenta a los directivos de la empresa para su análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Mediante reunión con la gerente se hace un análisis de todos los aspectos que están afectando o pueden afectar a la empresa, analizando características y situación actual, por otro lado se hace exploración de mercado con empresas similares para ampliar la visión del contexto dado por la gerencia de QHSE.

Las debilidades más relevantes de la empresa se observa que hubo disminución en la demanda de sus servicios como consecuencia de la pandemia que atravesamos desde inicios del año 2020 por las restricciones de movilidad y contacto con personas, ya que los servicios que prestaban antes de pandemia eran 100% presenciales, lo planteado se vio reflejado en la disminución de las ventas en un 50% en el año 2020 en comparación al año 2019.

Figura No. 2 Análisis situacional QHSE GROUP S.A.S



Fuente: Propia

Las fortalezas más importantes de la empresa es su experiencia en el mercado, la liquidez con la que cuenta y la baja rotación del personal, como oportunidad principal está la diversificación del portafolio de servicio como consecuencia de la pandemia para mejorarlos y llegar a más clientes, como potencial amenaza tenemos la disminución de los ingresos por la disminución en la demanda de servicios en época de restricción de movilidad. Y como debilidad principal el poco compromiso y conciencia de las directivas sobre la importancia de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se entrega una descripción del negocio utilizando el brochure de la empresa y los datos suministrados por la Gerente donde se da detalle a los servicios prestados, con el fin de que sea materia prima para otro brochure y para presentar su negocio a funcionarios nuevos, clientes y proveedores

Diagnostico Organización

En el desarrollo del primer objetivo enfocado a diagnosticar los procesos de QHSE en el marco del sistema de gestión de calidad según la norma NTC ISO 9001-2015, hicimos encuentros con la Gerente de la empresa para identificar y comprender la información del sistema de gestión que ellos tenían, también nos basamos en la herramienta diagnóstica para tal fin entregada por la universidad, se evaluaron tres componentes: componente estratégico, componente operativo y componente humano, donde se evaluaron 48 numerales específicos de la norma así: para el componente estratégico 20, para el humano 8 y para el operativo 20.

La escala de evaluación se contempló bajo los siguientes criterios.

1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales
2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos
3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; hay documentación
4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación
5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos

Tabla No.2 Consolidado Matriz Diagnóstica

	1	2	3	4	5	total	
total	0	19	16	10	3	48	1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales
Estratégico	0	10	8	1	1	20	2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos
Operativo	0	2	4	0	1	7	3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; hay documentación
Humano	0	7	4	9	1	21	4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación
	0	19	16	10	3	48	5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos
	0	38	48	40	15	141	
							240
							0,5875
	1	2	3	4	5	N/a	total
total	0	1	3	19	14	11	26
Estratégico	0	1	3	6	5	5	10
Operativo	0	0	4	5	1	1	9
Humano	0	0	4	8	8	5	15
	0	1	11	19	14		45
	0	2	9	76	70	22	135
							240
							0,5625
	1	2	3	4	5	total	
total	0	0	2	46	0	48	1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales
Estratégico	0	0	0	18	0	18	2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos
Operativo	0	0	0	7	0	7	3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; hay documentación
Humano	0	0	0	21	0	21	4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación
	0	0	2	46	0	48	5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos
	0	0	6	184	0	190	
							240
							0,791666667
Promedio encuestas	0,64722222						
desviación estándar	0,12571554						
							Personal reticente o amigable con el SIG - hay o no trabajo en equipo.
							Actualmente la compañía no está certificada en calidad

Anexo B Diagnóstico

El resultado es un nivel de madurez del 56% en el SIG, adicionalmente con los documentos facilitados e informes de auditorías internas y externas se pudo desarrollar una descripción del negocio completa que servirá de apoyo para

entender más la empresa y sus procesos, así como su producto final, reconociendo más fácilmente las fortalezas y debilidades.

En el componente estratégico se evidencia con un cumplimiento del 61%, ya que se tienen unos resultados conscientes y evidenciables, se debe mejorar este porcentaje analizando el desarrollo situacional de la empresa para el desarrollo de los objetivos

En el componente operativo técnico, tiene una aproximación reactiva con un porcentaje del 39%, dando un enfoque estructurado y documentado, teniendo cosas por mejorar para el crecimiento de la empresa.

El componente humano se ve definido con un 68%, el cual se ve reflejado unos resultados consistentes y evidenciables en la toma de conciencia de las áreas para el cumplimiento de los objetivos.

Tabla No 3. Observaciones Matriz Diagnóstica

OBSERVACIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA HUMANO - CULTURA ORGANIZACIONAL.	
Estilo de liderazgo en la empresa - ejemplos	Liderazgo participativo, se tienen en cuenta las opiniones del grupo de trabajo
Qué percepción tienen las personas sobre la calidad real de la empresa y el servicio al cliente	Actualmente la compañía no está certificado en calidad
Personal reticente o amigable con el SGC - hay o no trabajo en equipo.	Actualmente la compañía no está certificado en calidad
Hay buena comunicación interna - o hay "murmuraciones".	Existe buena comunicación en la organización

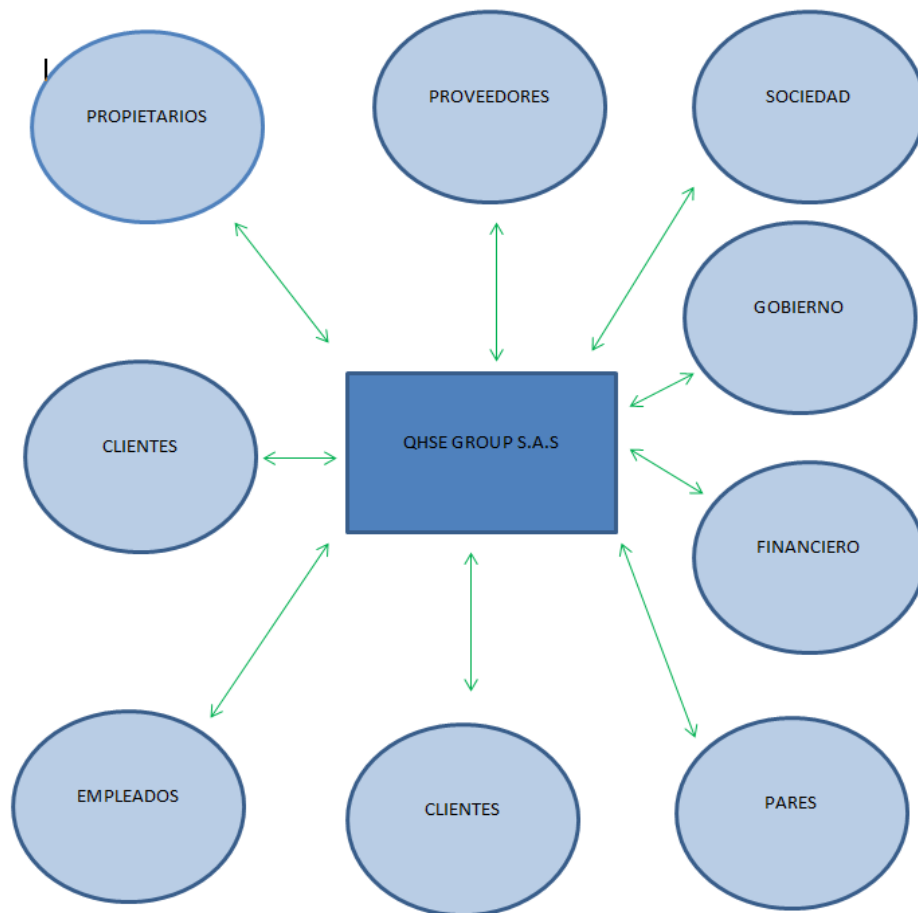
Quiénes tienen realmente el poder y el liderazgo para tenerlos como aliados.	Es un trabajo conjunto entre los integrantes del equipo de trabajo
Cuál es el lenguaje de la organización - jerga - términos técnicos	Los términos técnicos están acordes al servicio a ejecutar, absoluto respeto a la hora de comunicarse en el equipo de trabajo
Están muy marcadas las áreas funcionales, los Jefes son colaboradores con otras áreas.	Si se encuentra marcado como se evidencia en el organigrama (no es lineal)
Se percibe compromiso con la empresa en todos los niveles	Si se percibe el compromiso por parte de los integrantes del equipo de trabajo

Se debe seguir trabajando por parte de las directivas en la implementación y revisión constante frente a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 para que se desarrolle una mejora continua y se pueda retomar la certificación en esta norma.

Identificación partes interesadas

Se identificaron las partes interesadas que intervienen en QHSE GROUP S.A.S. Estas partes interesadas están catalogadas como internas y externas, describiendo personas u organizaciones que se involucran de alguna manera con la empresa y sus procesos.

Figura No 3. Partes interesadas



Fuente: Propia

Las partes interesadas de la organización se identificaron en tres categorías según el impacto para la empresa, alto “Cuidado” (color rojo), Medio “Atención (color amarillo), Bajo “Sin problema” (color azul), estableciendo el nivel de impacto en la gestión por poder o interés de cada parte interesada, en el anexo D podremos ver las partes interesadas y su relevancia para la organización.

Anexo C Partes interesadas (fuente propia)

Requisitos Clio

Se construye la matriz CLIO donde se identifican cada uno de los requisitos que deben cumplir los servicios dando cumplimiento al numeral 8.2.2 de la NTC ISO 9001:2015, relacionando los requisitos del cliente, de ley, inherentes al servicio y los definidos por QHSE, para llevar a cabo sus actividades y prestar un servicio de calidad. La matriz se elaboró con la información suministrada por la empresa para el proceso misional prestación de servicios definido en el mapa de procesos.

Anexo D. Matriz Clio (fuente propia)

Satisfacción al cliente

Como parte del proceso de control y teniendo en cuenta el enfoque al cliente se crea una encuesta de servicio SST para conocer las necesidades del cliente y evaluar si se está cumpliendo con sus expectativas con miras a la mejora continua, dicha encuesta se realiza al momento de prestación del servicio.

Figura No 4. Encuesta de satisfacción



QHSE
Group SAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIOS DE CAPACITACIÓN SST

Es importante para nosotros conocer su opinión, gracias por su disponibilidad al responder esta encuesta.

El fin de este cuestionario es medir su nivel de satisfacción respecto a la capacitación recibida de SST, para poder mejorar en capacitaciones futuras.

1. Califique de 1 a 4 su nivel de satisfacción con respecto a cada pregunta o ítem teniendo en cuenta que:

1: Muy insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Satisfecho 4: Muy satisfecho 5: NA: no aplica

Anexo E. Encuesta de Satisfacción (fuente propia)

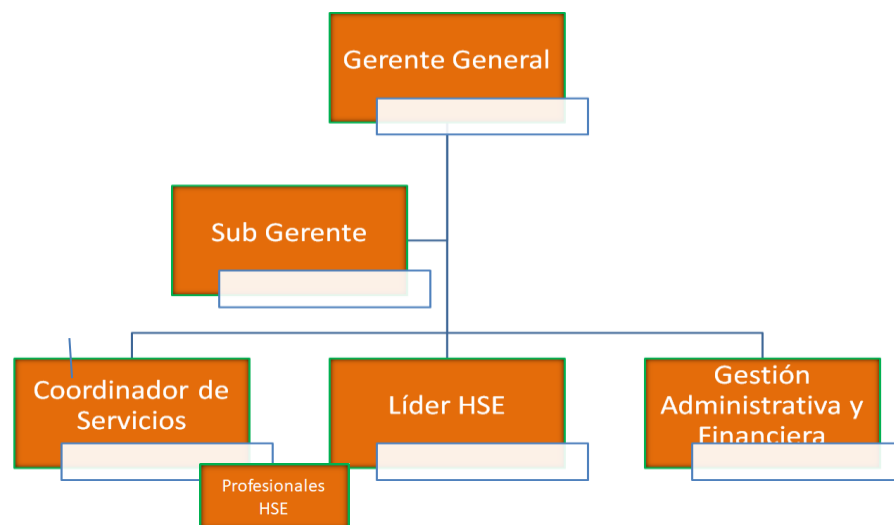
Direccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad

La necesidad de mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad en la organización QHSE GROUP SAS surge a partir de la búsqueda por mejorar la satisfacción del cliente, la calidad del servicio prestado, así como calidad en sus procesos, aportando a la nueva certificación de calidad de la compañía, la cual está pendiente y es parte importante de su negocio por el portafolio que ofrece y deseo de mejora continua de la empresa.

Organigrama

Se describe el organigrama que posee la empresa para el desarrollo del plan de mejoramiento al sistema de gestión y desarrollo para su implementación para alcanzar la certificación en la NTC ISO 9001:20015

Figura No 5. Organigrama de la empresa.



Fuente: QHSE GROUP S.A.S

Descripción del negocio.

Se realiza una descripción completa del negocio, servicios ofrecidos y red de macroprocesos de QHSE GROUP S.A.S. en el que se detalla proveedores, insumos o entradas para la operación y puesta en marcha del servicio, clientes y servicios prestados.

Figura 6. Descripción negocio



Sistemas de gestión: Asesoría, consultoría y outsourcing en la implementación en sistemas integrados de gestión.



Seguridad y Salud en el Trabajo: Capacitación, consultoría, asesoría y auditoría en la implementación de los requisitos definidos en el Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019



Bienestar: Servicios complementarios que promueven el autocuidado y los hábitos saludables en pro de la salud física y mental.

Anexo F. Descripción del Negocio (fuente propia)

Misión

Se realiza una propuesta de misión donde se propone un cambio de forma y no de fondo, dando un carácter más formal y estructurado a la organización con el mercado.

Actual:

Brindar servicios de capacitación, asesoría, consultoría y auditoría en seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y de calidad, apoyados en profesionales competitivos e idóneos para el cumplimiento de las expectativas del cliente, colaboradores y de la organización.

Propuesta.

Brindar servicios de capacitación, asesoría, consultoría y auditoría en seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y de calidad, apoyados en profesionales competentes para el cumplimiento de las necesidades del cliente, los colaboradores y de la organización.

Visión

QHSE GROUP S.A.S., será reconocida en el 2023 a nivel nacional en las principales ARL, entidades gubernamentales y empresas en sectores económicos en crecimiento, como una empresa con altos estándares de calidad en la prestación de servicios de capacitación, asesoría, consultoría y auditoría en seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y de calidad, acordes con los requerimientos legales y del mercado, promoviendo cultura de calidad, prevención y protección del medio ambiente y bienestar de nuestros colaboradores.

Política de calidad

Se desarrolla una nueva política de calidad basada en los objetivos de calidad ajustada al numeral 5.2.1 de la norma NTC ISO 9001:2015.

Actual.

Para QHSE GROUP S.A.S., es un compromiso satisfacer oportunamente las necesidades y requisitos de sus clientes, mediante, capacitación, asesoría, consultoría y auditoría en seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y de calidad, orientando permanentemente a sus proveedores y colaboradores al mejoramiento continuo de los procesos dentro del marco legal vigente.

Propuesta.

QHSE GROUP S.A.S está comprometida con la prestación eficaz y efectiva de servicios de capacitación, asesoría, consultoría y auditoría en Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental y de Calidad, siendo la oportunidad y confiabilidad su fortaleza, ajustándose a las necesidades y requerimientos del cliente que aseguren el cumplimiento de la normatividad legal vigente, soportados en la trayectoria y experiencia del personal calificado, el control y seguimiento en las etapas de la prestación del servicio y el mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión de La Calidad.

Estrategias de divulgación

Una vez aprobada la nueva versión de la política de calidad, será comunicada por parte de la Dirección de la empresa a los empleados y partes interesadas, en cumplimiento del numeral 5.2.2 de la norma NTC ISO 9001:2015.

El departamento de Talento Humano está encargado de comunicar la política de calidad en la cartelera informativa de la organización, así como también será enviada por correo electrónico a todos los empleados.

Se publicará en la página web de QHSE GROUP S.A.S, de esta forma será de fácil consulta para las partes interesadas.

El área comercial incluirá la política de calidad en el brochure que se entrega, de manera que los clientes puedan conocerla.

Objetivos de calidad

Los objetivos de la calidad se enfocaron en los objetivos estratégicos que se pretende alcanzar para guiar los procesos y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, estos objetivos están alineados según la norma NTC ISO 9001:2015 y los requisitos de los clientes.

1. Incrementar el índice de satisfacción del cliente.
2. Capacitar al personal en el sistema de gestión de calidad y lineamientos estratégicos de QHSE para garantizar las necesidades de los clientes.
3. Asegurar el seguimiento y control a las diferentes etapas de prestación del servicio.

Despliegue de objetivos

Se realiza la siguiente matriz para el despliegue de los objetivos a la empresa, logrando el alcance de las metas de la organización

Tabla No 4 Despliegue de objetivos

OBJETIVO	ESTRATEGIA DESPLIEGUE DEL OBJETIVO
1. Cumplir con los requisitos del servicio solicitado por el cliente.	Consecución de nuevos clientes (Prestación de servicios)
2. Incrementar el índice de satisfacción del cliente, garantizando	Innovación en la prestación de servicios acordes a (Prestación de servicios)
un servicio acorde con el marco legal vigente.	las nuevas necesidades
3. Mantener personal competente en el sistema de gestión de	Capacitación continua y cultura organizacional del personal interno y externo, habilidades y competencias estratégicas del personal (Gestión administrativa)
calidad y lineamientos estratégicos de QHSE para garantizar las necesidades de los clientes.	
4. Asegurar el cumplimiento de los requerimientos del cliente y los tiempos	Retención de clientes (Gestión Comercial)
de entrega acordados.	
5. Implementar y mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión.	Evaluación del desempeño de procesos y servicio, Fortalecer la eficiencia de los procesos (Gestión administrativa, Comercial y servicio)
6. Generar utilidad con menor costo y mayor ganancia operacional.	Rentabilidad del cliente para la empresa, menor costo operacional y mayor Ganancia (Gestión administrativa)

Focos estratégicos:

Se crearon unos focos estratégicos que se guían por la misión visión para tener ventajas competitivas, enfocados en los clientes y basar el mapa estratégico para la consecución de los objetivos de la empresa.

Figura No 7 Focos estratégicos



Fuente: Propia

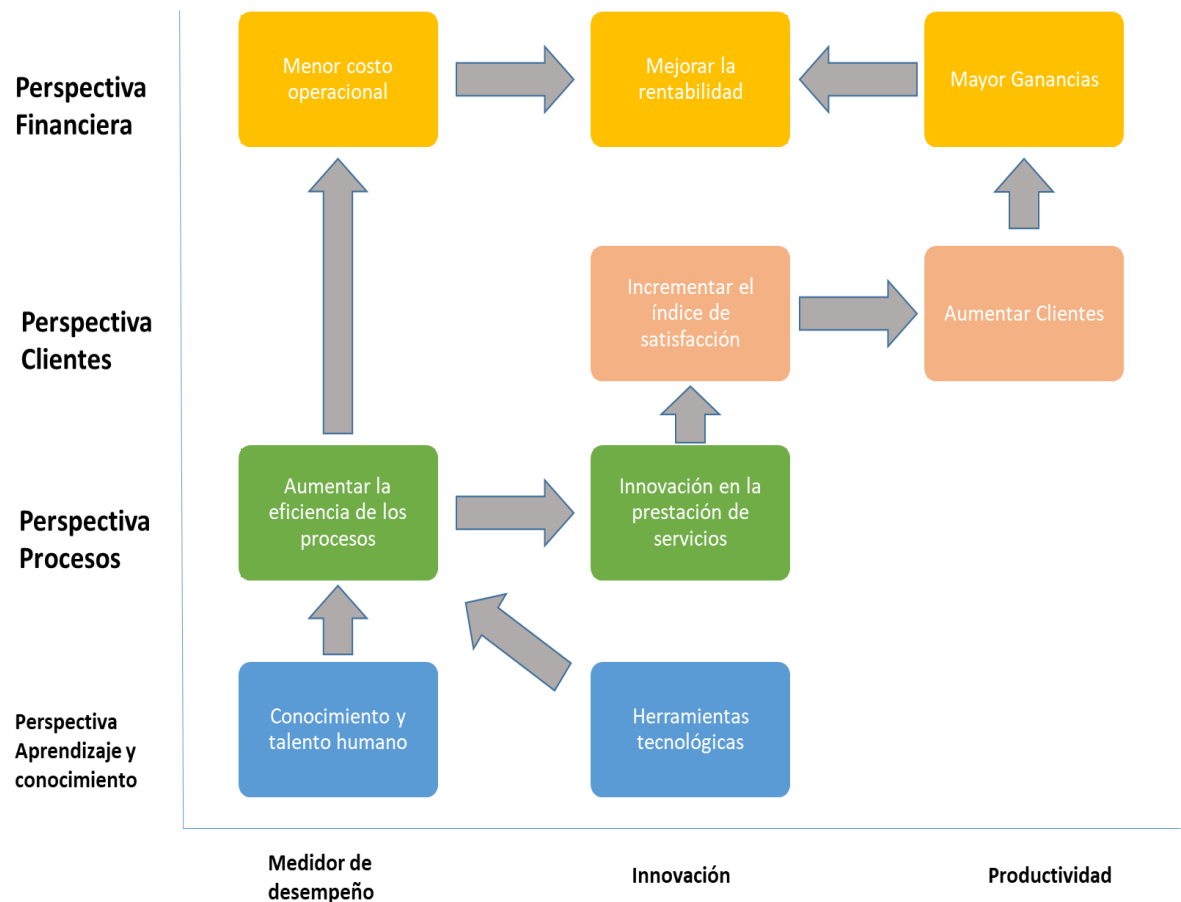
Mapa Estratégico

En el mapa estratégico se representa gráficamente la planificación de los objetivos para su logro, mostrando la promesa de valor hacia sus clientes y partes de interés,

donde el propósito de éste es generar es encaminar los esfuerzos para lograr crecimiento y mayor rentabilidad.

Para la creación del mapa se tomó la misión, visión, se analizó el estado de la organización y se determinaron los focos estratégicos para su desarrollo, adicionalmente se tuvieron en cuenta cuatro dimensiones para describir el componente estratégico de la organización y se definieron tres estrategias para alcanzar la promesa de valor.

Figura No 8 Mapa estratégico



Fuente Propia

Compromiso de la alta dirección

Para dar cumplimiento al requisito de definición, ejecución y seguimiento de las actividades del sistema establecido por la Norma NTC ISO 9001:2015,QHSE GROUP S.A.S se propone que se establezca un comité como compromiso de la

implementación y estructuración del SGC, asumiendo la responsabilidad de la eficacia y eficiencia del sistema, donde se debe definir las responsabilidades de cada uno de los integrantes dependiendo de su rol en la organización y las actividades en las que se encuentren involucrados. Adoptando y desarrollando durante las etapas gran parte de la documentación necesaria para el buen desarrollo y avance del proyecto, además se deben comprometer con el suministro de recursos para el completo desarrollo del SGC, como se tenía cuando se encontraban certificados.

9.2 Estructuración

Mapa de Procesos

En la nueva propuesta del mapa de procesos se tuvo en cuenta los procesos relevantes para el desarrollo de los servicios ofrecidos por QHSE GROUP S.A.S y del mapa establecido por la organización anteriormente. Estos procesos se clasifican en tres grupos:

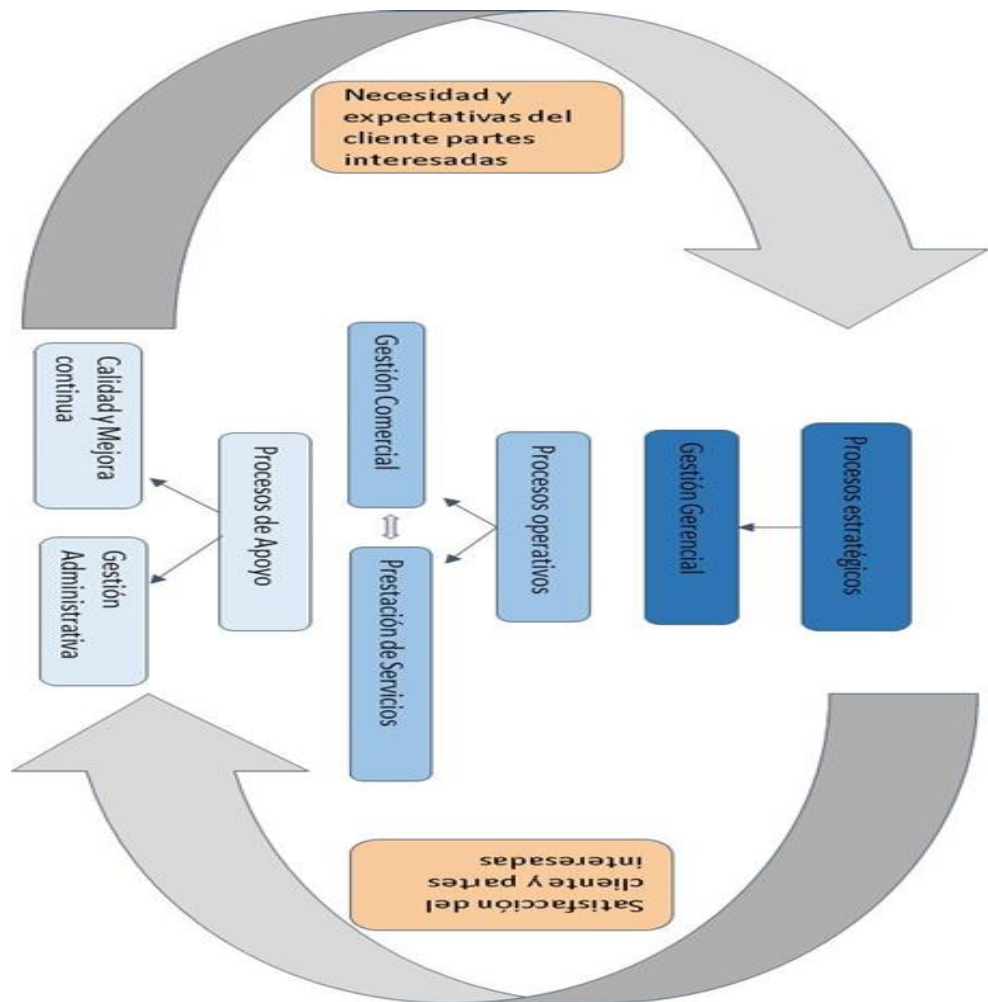
Dirección Estratégica

Procesos Misionales

Procesos de Apoyo

El mapa de procesos muestra la estructura e interacción de la dirección estratégica, los procesos misionales y los de apoyo, como parte del correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de producción establecidos.

Figura 8. Mapa de procesos



Fuente: Propia

Caracterización de Procesos

La caracterización de los procesos es una herramienta táctica que facilita la descripción del cómo funciona el proceso a través de la identificación de elementos esenciales que permiten la gestión y control de los procesos, se realizan con el análisis interno y externo de la empresa enfocado a la consecución de los objetivos de calidad y estratégicos, siendo esto materia prima para la mejora continua que pretende QHSE en sus procesos ya que se basa en el ciclo PHVA, esta caracterización se construyó para QHSE GROUP S.A.S. teniendo en cuenta las actividades que conforman los procesos actuales como son las entradas, salidas,

clientes, recursos con los que se llevan a cabo las actividades, documentos y requisitos a tener en cuenta.

Tabla No. 5 Red de Macroprocesos

MACROPROCESOS			
POLITICA DE CALIDAD	PROCESO ESTRATEGICOS	PROCESOS OPERATIVOS	PROCESOS DE APOYO
 Actual: Para QHSE Group S.A.S., es un compromiso satisfacer oportunamente las necesidades y requisitos de sus clientes, mediante, capacitación, asesoría, consultoría y auditoría en seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y de calidad, orientando permanentemente a sus proveedores y colaboradores al mejoramiento continuo de los procesos dentro del marco legal vigente.	GESTION GERENCIAL Seguimiento y control sobre los procesos de la empresa para lograr una mejora continua y lograr el objetivo basico financiero. Capacitar a los Lideres Area en procesos de planeación y diseño de estrategia que permita la formulación de estrategias para adaptar la empresa a las exigencias del entorno. Actualizar y desarrollar los procesos mejorando las capacidades gerenciales y el diagnóstico y manejo de los elementos del entorno	GESTION COMERCIAL Direccionamiento: Identificación necesidades de la empresa, para alcance de objetivos y consecución de clientes. Gestión base de datos. Creación de oportunidades por parte del area comercial segun clientes, presentación portafolios de serviciós. Cierre de ventas.	GESTION ADMINISTRATIVA Administrativo: Contabilidad y facturación, cartera TH empleados fijos como profesionales de la compañía, servicio de vigilancia y servicio de aseo. Proveedores. GESTION DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO: Normatividad vigente leyes y decretos en SST avalados por la Licencia en prestación de servicios en salud ocupacional No. 4266, Resolución 7191, Decreto 1072 del 2015 y resolución 0312 de 2019. ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Lineamientos norma ISO 9001 de 2015
Propuesta: QHSE Group S.A.S está comprometida con la prestación eficaz y efectiva de servicios de capacitación, asesoría, consultoría y auditoría en Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental y de Calidad, siendo la oportunidad y confiabilidad su fortaleza, ajustándose a las necesidades y requerimientos del cliente que aseguren el cumplimiento de la normatividad legal vigente, soportados en la trayectoria y experiencia del personal calificado, el control y seguimiento en las etapas de la prestación del servicio y el mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión de La Calidad.		PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Prestar servicios de consultoría, capacitación y auditorías en SST enfocados a la mejora continua de los procesos para la satisfacción del cliente, promoviendo cultura de calidad , prevención y bienestar de nuestros colaboradores garantizando así ser una de las empresas mas reconocidas por las ARL en el sector de SST.	CALIDAD Y MEJORA CONTINUA: Control del desempeño: Medir y corregir el desempeño individual y organizacional asegurando el ajuste a los objetivos de QHSE Group tales como planillas de seguimiento y estado de ordenes, planilla e informe de control de procesos, plantilla de control de cambios. Transformación cultura organizacional: Sensibilizar y trabajar en los funcionarios y proveedores acerca de la importancia del valor excelencia con miras a corregir la oportunidades de mejora, así como los demás valores institucionales responsabilidad, creatividad, efectividad, respeto y confianza

Anexo G. Red macroprocesos (fuente propia)

El formato cuenta con los siguientes aspectos a tener en cuenta:

Nombre del proceso

Objetivo del proceso

Responsable del proceso

Alcance del proceso

Entradas del proceso

Ciclo PHVA del proceso

Salidas del proceso

Recursos necesarios para el proceso

Requisitos para el proceso

Documentación asociada

Indicadores de desempeño del proceso

Anexo H. Caracterización de procesos (fuente propia)

Flujogramas procesos estratégicos y misionales

Se utilizó esta herramienta para representar gráficamente los procesos, la secuencia y relación de los procesos estratégicos y misionales de QHSE, para su mejor comprensión, en los diagramas de flujo se delimitando el comienzo y final de cada proceso, así como los puntos de decisión, estimulando el proceso analítico para generar alternativas útiles enfocadas en la satisfacción del cliente y mejora continua.

Anexo I. Flujogramas de Procesos (fuente propia)

Información documentada

La consultora tiene definido un procedimiento de control de documentos, cuyo objetivo es controlar los documentos de la organización, estableciendo un procedimiento para su edición, revisión, actualización, aprobación, ubicación e identificación de cambios, distribución, legibilidad, identificación y control de los documentos de origen interno y externo, este procedimiento debe ser de conocimiento de todos los empleados de la empresa y utilizarse cuando exista la necesidad de crear, recibir o actualizar un documento de la organización.

La estructura del sistema documental está basada en los diferentes documentos que se deben tener en cuenta en el SGC mostrando su jerarquización e importancia, la estructura define formato de registro, instructivo guía, procedimiento y manual.

Por otro lado, el sistema documental de QHSE identifica y codifica los documentos y formatos establecidos para los procesos y las áreas de la entidad.

La empresa cuenta con un listado maestro de documentos CMC-F008, el cual incluye todos los documentos generados internamente y los documentos externos, este formato contiene toda la trazabilidad de cada documento ya que en él se registra: El nombre del documento, código, última versión o revisión, tipo de documento (interno o externo), nombre de quien revisó y aprobó, fecha de aprobación, descripción de la última modificación, responsable del documento y medio (físico o magnético)

Teniendo en cuenta el proceso definido en la empresa para la información documentada se propone una matriz de comunicación donde se determina con

exactitud que se comunica según su importancia, el encargado de transmitir éste, el grupo de interés de lo que se quiere transmitir, que medio se utiliza para comunicar y cómo se comunica para su registro y soporte.

Anexo J. Matriz de comunicación (fuente propia)

Control de Salidas no conformes

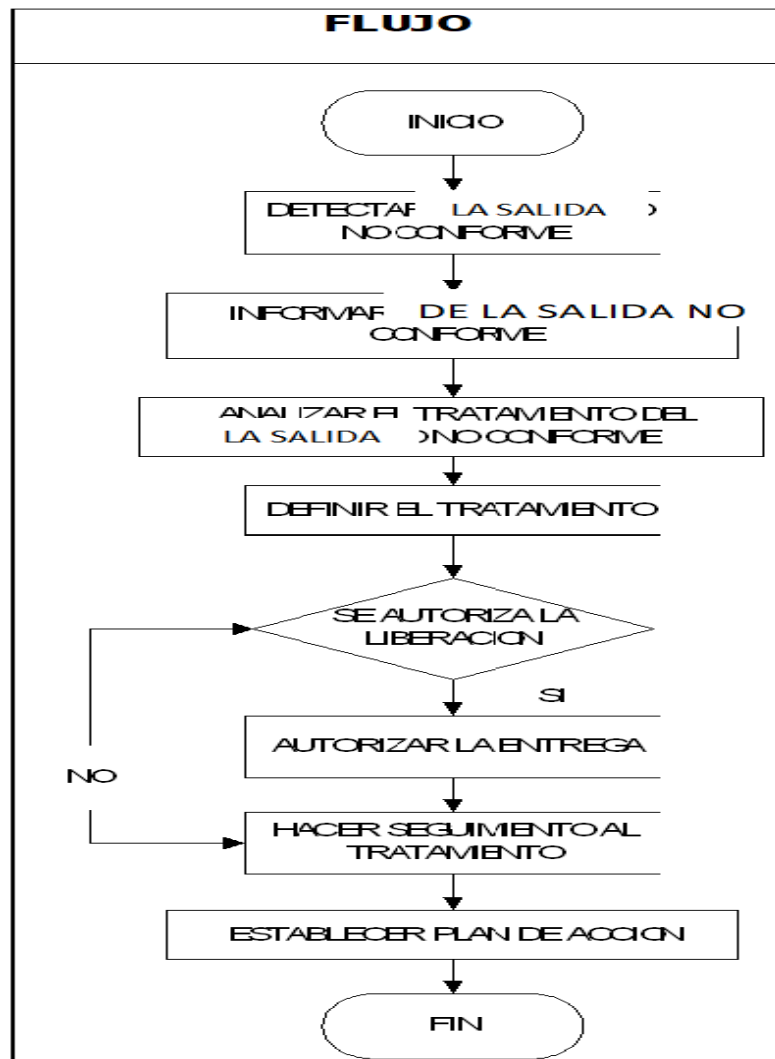
La empresa cuenta con un proceso de salidas no conformes cuyo objetivo es cumplir con los requisitos exigidos por el cliente, previniendo fallas en la prestación del servicio.

Cada proceso cuenta con un líder que es responsable del control, cumplimiento y seguimiento en las actividades realizadas.

El seguimiento y control se verifica durante la prestación del servicio, donde el personal de QHSE cuenta con la capacidad de informar a los líderes de proceso el hallazgo de una salida no conforme o problemas que puedan llegar a generar esta salida para su análisis, corrección o solución para generar una entrega satisfactoria del producto, donde si se llega a presentar una desviación para mejorar el servicio se debe informar al cliente y obtener su aprobación para la liberación del servicio con sus variaciones.

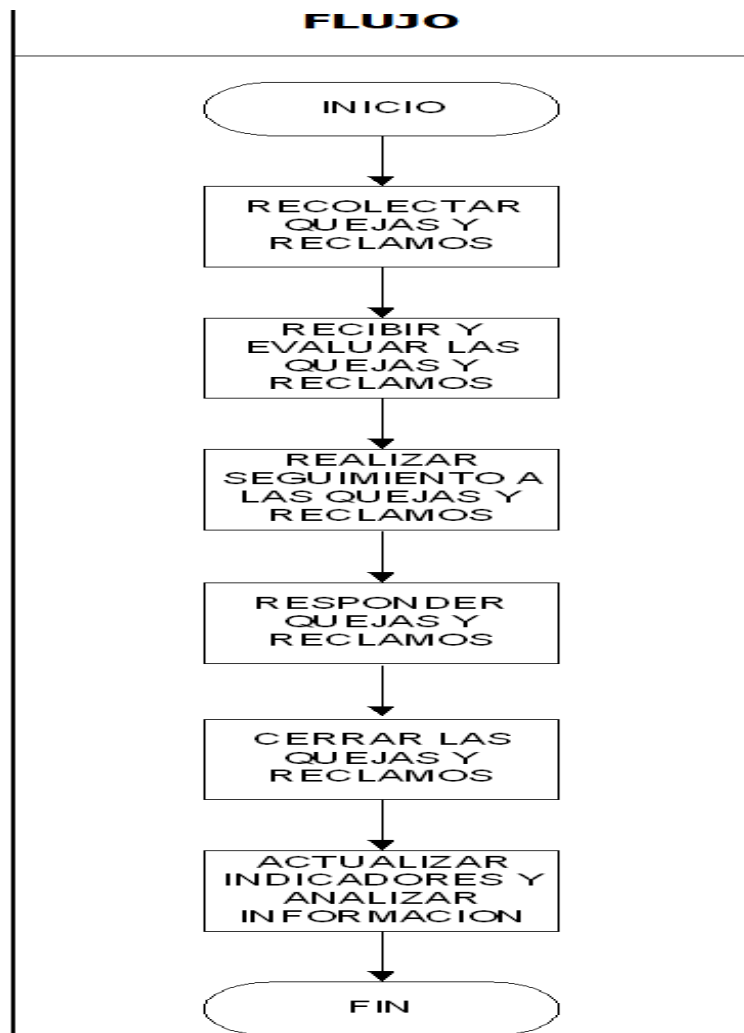
El proceso se describe con un flujograma para el tratamiento de las salidas no conformes el cual muestra el procedimiento y tratamiento a esta salida no conforme para garantizar eficiencia y efectividad de los procesos y así lograr cumplir los requisitos de estos y del servicio.

Figura 9. Flujograma salidas no conformes



Otro método de control a las salidas no conformes es el seguimiento y análisis a las PQR'S de los clientes, empresas usuarias y partes interesadas, que abarca temas de recepción, evaluación y atención a las mismas, el medio de recolección establecido por QHSE es el formato de quejas y reclamos CMC-F030 y la aplicación de encuestas de satisfacción propias de la consultora y la que nosotros proponemos para el servicio de capacitación SST a los clientes.

Figura 10. Flujograma PQR'S



Auditoría

En la mejora propuesta para el SGC de QHSE GROUP S.A. Se modifican los formatos existentes en la parte de auditorías adecuados a la norma NTC ISO 9001:2015 en Programa, Plan y Lista de Chequeo de Auditoría, dando a la empresa una mejora y facilidad en el control de los procesos.

Anexo K. Programa de auditoría, Anexo L. Plan de auditoría, Anexo M Lista de chequeo auditoria (fuente mixta, formatos existentes, modificaciones propias)

Formación de todos los involucrados y toma de conciencia

En la actualidad QHSE GROUP cuenta con personal competente seleccionado según necesidades del servicio y con amplia experiencia, el personal fijo tiene estabilidad y rotación baja, adicionalmente no cuenta con un proceso definido para entregar capacitaciones, según la Gerente General la empresa realiza una presentación o adjunta el material que debe ser conocido por sus funcionarios y proveedores y lo envían por correo electrónico al grupo de interés dado el caso.

Según norma GTC-ISO 9004:2018 Numeral 9.2.2 Compromiso de las Personas, se propone a los directivos de la empresa implementar un programa y proceso específico de capacitación con miras a mejorar el desempeño de la organización y de cada uno de sus funcionarios y proveedores, que le permitirá cumplir los objetivos organizacionales, siendo el objetivo central la satisfacción de sus clientes adicionalmente este plan ayudará a transmitir mejor los valores, misión, visión de la empresa, propiciando una mejor integración del personal generando empleados competitivos.

Para lograrlo QHSE deben realizar un diagnóstico determinando cuáles son las destrezas, habilidades o conocimientos que faltan en el equipo de trabajo y priorizar según la necesidad, definiendo objetivos según el propósito de la capacitación, elaborar el programa o plan de capacitación: contenido, técnica o metodología, recursos y por último ejecutar un plan y evaluación de capacitaciones.

Se debe medir el conocimiento impartido en las capacitaciones a manera de verificación de asimilación de conocimientos recibidos, para esto al final de las capacitaciones se debe completar un cuestionario.

Figura 11. Metodología de capacitación



10. Conclusiones

En el cumplimiento del objetivo general, se utilizó una matriz diagnóstica entregada a tres funcionarios de la empresa, con lo que se pudo desarrollar una descripción del negocio completa que servirá de apoyo para entender más la empresa y sus procesos, así como su producto final, reconociendo más fácilmente las fortalezas y debilidades.

Para el cumplimiento del primer objetivo se utilizó entrevistas con la alta gerencia, por medio de reuniones virtuales que nos permitieron analizar la situación actual de cómo estaban, como tenían los procesos misionales y de apoyo, para esto se creó un DOFA con el cual la organización no contaba, dándoles un contexto interno, externo así como una herramienta de evaluación de la situación actual organizacional.

Para el segundo objetivo se crearon herramientas que ayudarán a la empresa en su mejora continua, caracterizando procesos, para un engranaje adecuado de los mismos, una matriz de comunicación con aspectos relevantes para brindar información asertiva, objetiva, así como el responsable en la organización. Se crearon indicadores de eficiencia y eficacia para los procesos comerciales y prestación de servicios que se complementa con los existentes, disminuyendo la probabilidad de incurrir en riesgos y permitiéndoles evaluar su gestión.

11. Recomendaciones

Se recomienda a QHSE GROUP S.A.S, informar a todo el personal e integrarlos en la nueva puesta en marcha del SGC, para que todos se apropien y sean parte activa de la empresa en pro de una mejora continua, donde esté enfocada la organización en sus clientes.

Después de empezar con el archivo de documentación o registros de cualquier tipo, se recomienda almacenar todo digitalmente en el Drive pago con el que cuenta la empresa con permisos de modificación y de qué documentos pueden ver las partes interesadas por la persona encargada, para no perder registros y todo tenerlo para consulta.

Se sugiere que en el momento de ingreso de personal sean comunicados la misión, visión, la política y objetivos de calidad de la empresa, utilizando un método didáctico como los sugeridos en el trabajo para alinear los objetivos del personal con lo que necesita la organización.

Se recomienda a QHSE GROUP S.A.S, revisar y mantener el SGC actualizado y anualmente revisar la pertinencia de la visión, misión, política y objetivos de calidad.

Diseñar un programa y proceso específico de capacitación con miras a mejorar el desempeño de la organización.

Es importante la implementación de Roles y liderazgo para el SGC.

Programa y proceso específico de capacitación con miras a mejorar el desempeño de la organización.

Compromiso de la dirección.

Presupuesto para funcionamiento.

Implementación de Roles y liderazgo para el SGC.

Puesta en marcha planes de auditoria.

Implementación del resguardo de la documentación.

12. Bibliografía

Douglas da Silva (18 mayo 2020) Cómo evaluar la atención al cliente a través de la medición de satisfacción, (23 de Agosto de 2021).<https://www.zendesk.com.mx/blog/como-evaluar-la-atencion-al-cliente/>
Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación ICONTEC (Septiembre de 2015) NTC ISO 9001-2015.

Kaplan, Robert S, Norton, David P. (1997). El Cuadro de mando integral The Balanced scorecard. Barcelona (España): Gestión 2000.

Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación ICONTEC (Abril de 2016) NTC ISO 9000.

Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación ICONTEC (Octubre de 2018) NTC ISO 9004.

Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación ICONTEC (Octubre de 2018) NTC ISO 19011.

Isotool. (2017). Cómo la implementación de ISO 9001:2015 puede beneficiar a una empresa de consultoría. 23/04/2021, de isotools excellence Sitio web: <https://www.isotools.org/2017/09/27/la-implementacion-iso-90012015-puede-beneficiar-una-empresa-consultoria/>.

Isotool. (2017). ¿Qué es el Balanced Scorecard?, conoce su funcionamiento y ventajas. 23/02/2015, de isotools excellence Sitio web: <https://www.isotools.org/2015/02/23/que-es-el-balanced-scorecard-conoce-su-funcionamiento-y-ventajas/>

Sistemas de gestión de calidad: normas UNE- EN ISO 9000:2000, UNE- EN ISO 9001:2000, UNE- EN ISO 9004:2000, UNE- EN ISO 19011:2002. Madrid: AENOR, 2004 SDB 006 UNE- EN ISO 9000- 9004 SIS

Esponda, A. (2001) Hacia una Calidad Más Robusta con ISO 9000:2000, México: Panorama.

M.C. Juan Pablo Diaz Moreno, Guía para implementar un sistema de gestión de calidad, sitio web: 2017:<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/EL-PRIMER-LIBRO-Guia-para-imple-JUAN-PABLO-DIAZ-MORENO.pdf>

Jesús Gonzalez Babon, Profit. Gestión integral de la calidad

Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad / Mario Gutiérrez-- 2a ed.-- México: Editorial Limusa, c1989.