



PLAN DE IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

**ARMANDO MONTENEGRO
ANGELICA PARDO
GISELLE RODRÍGUEZ**

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

Tabla de contenido

1. GLOSARIO:	3
2. HERRAMIENTAS DE CALIDAD	4
3. PRINCIPIO DE LA CALIDAD	5
4. NORMA ISO 9001:2015	8
5. ESTRUCTURA DE ISO	9
5.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	9
Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación.	9
5.2. REFERENCIAS NORMATIVAS	9
5.3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	9
5.4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	9
5.5. LIDERAZGO	9
5.6. PLANIFICACIÓN	9
5.7. APOYO.....	9
5.8. OPERACIÓN	10
5.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	10
5.10. MEJORA	10
6. CASH CL SAS	10
7. CRONOGRAMA CAPACITACIONES SG-SST Y SGC.	10
8. FASES DE IMPLEMENTACION DE SGC	13

1. GLOSARIO:

- **ALTA DIRECCIÓN:** Persona o conjunto de personas con el más alto nivel dentro de la organización encargadas de dirigir y controlar.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SGC):** Cumplimiento de los requisitos del cliente mediante la gestión de calidad. **CALIDAD:** Valor en que se cumple los requisitos del cliente.
- **CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- **CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc.
- **EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **EFFECTIVIDAD:** Relación entre el resultado y el objetivo.
- **EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.
- **MEJORA CONTINUA:** actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos.
- **OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Diferencia detectada entre lo actual y lo deseado. PHVA (PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR): Herramienta de mejora continua.
- **OBJETIVO DE CALIDAD:** resultado deseado de la organización en términos de calidad.
- **POLÍTICA DE LA CALIDAD:** directivas e intenciones generales de una organización relacionadas con la calidad tal cual son oficialmente formuladas por la dirección.
- **PROCESO:** conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.
- **REGISTRO:** Documento que da fe de resultados obtenidos o proporciona evidencia de la realización de una actividad (sea cual sea el medio, computadora, papel, cinta magnética, etc...).
- **REQUISITO:** necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Puede haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros. Se habla de requisito especificado cuando está establecido, por ejemplo en un documento como en el caso de requisitos reglamentarios y legales.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias. La falta de reclamos no significa necesariamente un nivel elevado de satisfacción.

- **SISTEMA DE GESTIÓN:** Establecimiento de la política y objetivos, y el cómo lograr estos objetivos.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** tal como lo definen las distintas bibliografías, un Sistema de Gestión de la Calidad, es un conjunto de normas, interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Según la ISO (Organización Internacional de Normalización): *"Se entiende por gestión de la calidad el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad"*.

2. HERRAMIENTAS DE CALIDAD

Utilizadas para medir analizar y proponer solución a los problemas que intervienen con el rendimiento de los procesos de CASH, permitirán mejorar y lograr los indicadores de calidad propuestos, a continuación las herramientas que se manejarán.

- ✓ Diagrama de Pareto
- ✓ Hoja de verificación
- ✓ Histograma
- ✓ Gráfico de control

2.1 Diagrama de Pareto: Permite comparar el nivel de importancia de todos los factores que intervienen en un problema, para su elaboración se debe definir las variables que serán estudiadas respecto al problema en cuestión, se analizará el tipo de datos que van a ser necesarios, como se van a obtener y el alcance en tiempo para el análisis. Por consiguiente se recolectarán los datos para finalmente elaborar el Diagrama.

2.2 Hoja de verificación: Utilizada para la recolección de datos de un proceso o problema identificado, permite realizar un control de las actividades dentro del proceso e identificar falencias en el mismo, permitirá:

- Cuantificar los defectos por producto
- Cuantificar defectos por localización
- Cuantificar defectos por causa (maquina o trabajador)
- Realizar seguimiento a las actividades de un proceso (lista de verificación)

Para la elaboración de la hoja de verificación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Determinar e contexto con el cual se van a medir los datos del proceso
- Definir el tiempo para recolección de datos
- Diseño de formato claro y con la información relevante

2.3 Gráfico de control: Es un diagrama que muestra los valores producto de la medición de una característica de calidad ubicados en una serie cronológica, esta herramienta permitirá analizar el proceso y conocer que es lo normal en el mismo, si algo está mal, ha mejorado o permanece estable en el tiempo.

3. PRINCIPIO DE LA CALIDAD

Los principios de calidad se relacionan con las organizaciones que tienen como objetivo consolidarse, crecer y desarrollarse para el éxito, pueden ser utilizados por la alta dirección como referencia para guiar a la organización en la mejora continua. Los principios de calidad deben ser transmitidos por la alta dirección a todos los niveles de la organización.

A continuación citaremos los 8 principios de la calidad que se encuentran descritos en la NTC-ISO-9000 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

➤ ENFOQUE AL CLIENTE:

Es importante que la organización conozca las necesidades de sus clientes y se centre en cumplir sus requisitos excediendo sus expectativas ya que la organización depende de sus clientes para sostenerse en el mercado y tener éxito.

De ahí surge la necesidad de conocer las necesidades de sus partes interesadas, orientando la organización con un enfoque dirigido al cliente, teniendo en cuenta algunos aspectos como:

- Definir claramente los procesos de la organización y los aspectos para la mejora continua que permita mejorar la eficiencia y eficacia
- Asegurar el control en la operación de los procesos de manera eficaz y eficiente llevando un registro detallado de su desempeño lo que permitirá medir el rendimiento satisfactorio de los mismos.

Algunos de los beneficios clave del enfoque al cliente que la norma nos da a conocer son:

- Aumento de la eficacia y eficiencia al cumplir los objetivos de la calidad de la organización
- Incremento del valor del cliente
- Incremento de la satisfacción del cliente
- Mejora en la fidelización del cliente
- Incremento de la repetición del negocio
- Ampliación de la base de clientes
- Incremento de las ganancias y la cuota de mercado

➤ LIDERAZGO

Es importante que la Alta dirección haga parte del logro de los objetivos de la organización a todos sus colaboradores, en todos los niveles, esto permitirá el desarrollo y mantenimiento del SGC con eficacia y eficiencia logrando beneficios para las partes interesadas.

Para llegar al logro de los beneficios de las partes interesadas se debe tener en cuenta:

- Definir Misión, Visión, Política y objetivos estratégicos que sean coherentes con el propósito de la organización.
- Compromiso de la alta dirección con el desarrollo del SGC
- Tener en cuenta las lecciones aprendidas como método de retroalimentación y mejora en la eficiencia y eficacia de la organización
- Identificar los procesos que aportan valor a la organización y los de apoyo a su gestión que tienen influencia en su eficiencia y eficacia.
- Mantener la constante capacitación del personal de la organización
- Proveer los recursos e infraestructura necesarios para apoyar los objetivos estratégicos de la organización.

➤ **COMPROMISO DE LAS PERSONAS**

Es importante empoderar a todos los miembros de la organización dándoles a conocer los objetivos de la organización, encaminándolos a trabajar para lograr una meta en común esto realzara el compromiso para alcanzar el éxito que permita el beneficio de todos en la organización.

Todos los miembros de la organización deben participar activamente en la implementación y desarrollo del SGC

Para lograr los objetivos que permitan la mejora del desempeño es importante

- Capacitar al personal en el SGC
- Definir responsable de procesos
- Establecer metas individuales y de equipo
- Monitorear el desempeño de los procesos y evaluar los resultados
- Incentivar la participación en el desarrollo de objetivos y toma de decisiones mediante recompensas y reconocimientos a las labores.

➤ **ENFOQUE A PROCESOS**

El éxito en los resultados esperados se alcanza si se las actividades se desarrollan y gestionan como un proceso.

Las actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas se consideran un proceso, es importante para la organización adoptar un enfoque basado en procesos que le permita la mejora en la eficacia y eficiencia del SGC y por consiguiente de la organización, esto permitirá el alcance de la satisfacción de las partes interesadas y el cumplimiento de sus requisitos.

El enfoque basado en procesos trae muchos beneficios para la organización como, reducción de costos y tiempos de entrega mediante el uso eficaz de los recursos y Mejora en los resultados esperados.

➤ **MEJORA**

El enfoque hacia la mejora permitirá a la organización lograr un éxito sostenido, a su vez le permitirá mantener su nivel de desempeño reaccionando a los cambios

que ocurran en su entorno y afecten a la organización teniendo la capacidad de crear oportunidades de crecimiento.

Para lograr la mejora continua es importante tener en cuenta algunas herramientas y metodologías, las cuales deben ser comunicadas a todo el personal de la organización:

- **El ciclo PDCA (PHVA):**

Está considerado el modelo base de la mejora continua. Es el más conocido de todos y guarda una estrecha relación con algunas normas de la familia ISO, este ciclo por sus siglas significa Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, que son los cuatro momentos básicos de cualquier proceso de mejora. Implica una verificación continua de los resultados y una revisión y monitoreo constante.

- **Análisis de valor:**

Es un método que permite definir un producto, proceso o servicio que aseguren con el mínimo costo todos los requisitos que el cliente requiere y por los que está dispuesto a pagar.

- **Los 5 porqués:**

Este método plantea la revisión de las posibles causas que han provocado una falla, por medio de una serie de preguntas (no necesariamente cinco), el objetivo es trazar una línea en sentido inverso al del proceso hasta detectar el origen del problema y sacar las conclusiones oportunas definiendo las soluciones.

- **Diagrama-Causa-efecto:**

Herramienta de análisis que permite obtener un cuadro detallado de los motivos que pueden originar un problema o falla, descubriendo las causas.

➤ **TOMA DE DECISIONES BASADA EN EVIDENCIA**

El análisis de datos y recopilación de información es vital para la toma de decisiones, las decisiones basadas en evidencia requieren acciones eficaces y eficientes como:

- Métodos de análisis validos
- Herramientas estadísticas de análisis de datos
- Asegurarse que los datos e información son suficientes, precisos, fiables y seguros.
- Personal competente para el manejo y análisis de información.

➤ **GESTIÓN DE LAS RELACIONES**

La organización y sus proveedores son interdependientes por lo tanto una relación beneficiosa aumentara la capacidad de las dos partes para lograr el éxito sostenido. Algunas acciones que se podrían tomar son:

Establecer una comunicación asertiva con los proveedores con el objetivo de mejorar mutuamente la eficiencia y eficacia en los procesos.

Optimizar el número de proveedores sosteniendo una comunicación constante que permita facilitar solución rápida de inconvenientes y evitar retrasos validando la capacidad de sus procesos y su respuesta a entregas de productos conforme con los requisitos solicitados.

4. NORMA ISO 9001:2015

Para la implementación del sistema de Gestión de calidad es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- **Compromiso de la alta dirección:** el compromiso de la alta dirección es muy importante no solo porque se trata de un requisito de la norma, sino porque del compromiso depende los recursos humanos, técnicos y financieros para lograr su implementación. Este compromiso se refleja en la política de calidad su comunicación a todos los niveles de la organización y a su vez la socialización de los objetivos y metas de la organización.
- **Equipo de trabajo:** Al principio la implementación solo necesita el compromiso de la alta dirección pero a medida que se avanza es necesario contar con un equipo o un gestor que se encargue del seguimiento a la implementación.
- **Programa de concientización:** Es necesario diseñar un programa de concientización que permita que todos los integrantes y niveles de la organización tengan claridad de los objetivos y beneficios que trae consigo la implementación del SGC.
- **Capacitación:** Establecer un cronograma de capacitación para el personal de la organización.
- **Evaluación estado inicial:** Evaluar el estado inicial de la organización para analizar las estrategias establecidas para la mejora y si estas pueden ser aprovechadas en la etapa de implementación.
- **Definir el Mapa de Procesos:** Se definieron los procesos que actualmente están presentes en la organización con el objetivo de poder visualizarlos y analizar las interrelaciones entre los mismos. Teniendo en cuenta lo anterior es importante establecer mecanismos de control que permitan detectar áreas a mejorar en los procesos e incluir una serie de buenas prácticas, a partir de las lecciones aprendidas. Mediante esta identificación de procesos, podemos tener una mayor claridad sobre los indicadores de calidad y controles a establecer para asegurar un correcto funcionamiento del SGC.

- **Documentar la Política y objetivos de Calidad:** para lograr una correcta implementación de la norma ISO, es necesario definir la Política y objetivos de calidad.
A través de la Política, se define cuál será el objetivo de calidad que persigue la organización, así como el compromiso que tiene la misma con la satisfacción de los clientes.

5. ESTRUCTURA DE ISO

Los primeros tres capítulos de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos. Éstos identifican el objeto y campo de aplicación de la norma, las referencias normativas y los términos/definiciones para la norma.

5.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación.

5.2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001:2015.

5.3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

De igual manera, hace referencia al documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015.

5.4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su sistema de gestión de calidad: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación.

5.5. LIDERAZGO

Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas la gestión de la calidad. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización.

5.6. PLANIFICACIÓN

Acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del SGC: determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad y planeación de cambios.

5.7. APOYO

Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.

5.8. OPERACIÓN

Indica los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta entrega.

5.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

5.10. MEJORA

Indica los requisitos para la mejora.

6. CASH CL SAS

- 6.1. **POLITICA DE CALIDAD:** fomentar la toma de conciencia mediante la divulgación, consolidación de los principios de calidad para el cual se creó un video para darlo a conocer en la organización.
- 6.2. **OBJETIVOS:** Socialización de los mismos, en la organización para identificar como apuntara cada proceso a lograrlos.
- 6.3. **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Cada integrante de la organización debe identificar donde se encuentra y reconociendo el mapa de procesos relacionados a las actividades que desempeña.
- 6.4. **MAPA DE PROCESOS:** Cada líder de procesos comunicara a los integrantes del misma de las actividades a desarrollarse y los roles a ejecutarse para llevar a cabo el objetivo y crear la articulación esperada entre los procesos.
- 6.5. **MATRIZ DE RIESGOS:** cada proceso identificará los posibles riesgos que pueden generarse debido al desarrollo sus actividades para realizar la consolidación del mapa de matriz de riesgos de la organización para ponerlo a disposición de las partes pertinentes.

7. CRONOGRAMA CAPACITACIONES SG-SST Y SGC.

7.1. CAPACITACION SGC

CRONOGRAMA				
CAPACITACIONES SGC				
ACTIVIDAD	AREA	RESPOSANBLE	FECHA	CUMPLIMIENTO
Divulgación política de calidad	Administrativa/contable/operativa/Calidad/Talento humano/ges	Calidad	Cada Mes	x
	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x

divulgación política de calidad	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
divulgación Objetivos de calidad	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
divulgación de procedimientos y formatos.	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
divulgación de matriz de riesgos.	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
Capacitación productos no conformes	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x

7.2. CAPACITACION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CRONOGRAMA				
CAPACITACIONES SG-SST				
ACTIVIDAD	AREA	RESPOSANBLE	FECHA	CUMPLIMIENTO
Riesgos Prioritarios	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
Túnel carpiano	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
Recomendaciones manejo del estrés	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
Liderazgo	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
Investigación de Accidentes	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
Folleto iluminación e higiene postural	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
seguridad vial	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x
salud laboral	Administrativa/contable/operativa/Calidad	Calidad	Cada Mes	x

Se entrega a CASH CL SAS una carpeta con las capacitaciones en power point para su respectiva divulgación a sus colaboradores.

7.3. PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS.

- Se estableció con la alta dirección el paso a paso de elaboración, revisión aprobación y modificación de los documentos internos del SGC.
- Se estableció con la alta dirección el paso a paso para controlar la distribución e identificación de los documentos.
- Se debe asegurar el uso de todos los documentos vigentes.

- Cada procedimiento debe contener como mínimo:
Objetivo
Alcance
Responsables
Actividad o el paso a paso
Anexos cuando apliquen.

7.3.1. Listado de procedimientos.

- GCA-P-01-Salidas - Producto no conformes.
- GCA-P-02-Gestion de cambios.
- GCA-P-03-Control de la información documentada

7.3.2. Listado de manuales

- GT-MA-01- manual de cargos y perfiles

7.4. FORMATOS PROPUESTOS.


Con el fin de complementar los procedimientos se anexan los siguientes formatos:

- En los formatos el contenido es libre de acuerdo con la necesidad.
- Cuando sea necesario el formato debe tener fecha y firma de la persona encargada.

7.4.1. Listado de Formatos

- GCA-F-01- Listado Maestro de Documentos del SGC
- GCA-F-02- Formato gestión de cambios.
- GCA-F-03- Producto o Servicio No Conforme.
- GCA-F-04- Inducción de personal

8. FASES DE IMPLEMENTACION DE SGC
- FASE DE DIRECCIONAMIENTO

 N DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - DIRECCIONAMIENTO				
ACTIVIDAD	REQUISITOS ISO 9001	ENTREGABLES	HERRAMIENTAS UTILIZADAS	RESULTADO EN EL PROYECTO
Comprensión de la organización, su contexto y su estado actual	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	PESTAL	Entrevista a la alta gerencia, información de la empresa como folletos, fuentes bibliográficas	1.Contexto actual en el que se mueve la organización identificado. 2.Oportunidades de crecimiento en el mercado a nivel local y nacional identificadas. 3.Se determino la no existencia de impacto ambiental (no obsolescencia de los equipos de poligrafía). 4. Se determina como amenaza en el factor económico el aumento y aparición de nuevos impuestos. 5.Se determina la dificultad de no tener oficinas o sedes en otras ciudades del país.
Diagnóstico - análisis situacional	4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	DOFA	Entrevistas a alta dirección	1.Se identifica la necesidad de diseñar la pagina web 2.Surge la necesidad de implementar el sistema de Gestión de Calidad y el sistema HSE 3.Se debe mejorar el control de

				información 4. Existe la necesidad de desarrollar programas de capacitación en atención cliente
Gestión del cambio; comprender la cultura de la organización	4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 7.3 TOMA DE CONCIENCIA	Documento de gestión del cambio. Actas de entrega de reunión.	Se realiza por medio de entrevistas a la alta dirección y observación directa para identificar los procesos actuales y proponer acciones de cambio.	1.Cultura organizacional reconocida 2.Inicio de toma de conciencia
Determinar tipos de clientes y requisitos del producto	4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	MATRIZ CLIO	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.	1. Identificados los requisitos a cumplir con los clientes, los legales, ISO y con la organización.2. Se Identificaron las partes interesadas, sus expectativas y necesidades.
		MATRIZ DE PARTE INTERESADAS		


Conocer la percepción de los clientes	9.1.2 SATISFACCIÓN AL CLIENTE La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Encuesta a clientes evaluados, permanentes y ocasionales.	1.Se determinó el nivel de satisfacción del cliente evaluado. 2.Se reconoce la necesidad de evaluar la satisfacción de los clientes permanentes y ocasionales.
Sensibilización con Principios de ISO 9001	0.2 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	CAPACITACIÓN	capacitación a los trabajadores y/o contratistas de CASH, envió de videos.	1.Se reconoce la importancia de comprender los principios de calidad para la implementación del sistema de Gestión de Calidad.
Definir el alcance del SGC	4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	ALCANCE DE CASH	Para definir el alcance se utilizó la metodología contestando las preguntas: ¿Qué? – A que nos dedicamos. Procesos – Cual es el funcionamiento de los engranes para que funcione CASH CL-SAS Productos- Que entregamos Servicios- Que ofrecemos ¿Dónde? - Ubicación.	1.Alcance del sistema de Gestión definido, en el cual se informó y enfoco a la organización en el que se hace, los procesos necesarios para prestar sus servicios y productos, y la necesidad de expandirse en el territorio nacional.

Definir la estrategia organizacional	4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	FILOSOFIA MISION VISION VALORES POLITICA OBJETIVOS PROCESOS INDICADORES	Pirámide de direccionamiento estratégico	1. CASH SA pudo comprender la dirección estratégica como la oportunidad de explorar y crear oportunidades nuevas e innovadores para el futuro. 2. Se identifico a donde quiere llegar CASH a largo plazo teniendo en cuenta el impacto de las tecnologías y las expectativas de sus clientes
Alinear la política de la calidad y los objetivos de la calidad a la estrategia organizacional	5.2. POLÍTICA 5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE LA CALIDAD. 6.2.OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS	POLÍTICA DE CALIDAD	La política de calidad se estableció utilizando la metodología de expectativas y necesidades de la organización.	1.CASH pudo establecer las intenciones frente a sus clientes permanentes, ocasionales, evaluados y potenciales. 2.Su compromiso frente a la atención al cliente y mejora continua de sus procesos.
Determinar cómo se evaluará la eficacia del SGC	6.1.2. -B-2. EVALUAR LA EFICIENCIA DE ESTAS ACCIONES. 6.2.OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS 10.1 GENERALIDADES- C. MEJORAR EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC.	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD (METAS)	Cumplimiento de un 90% de los objetivos	1.Se identifica la importancia de incorporar a todos sus colaboradores en el conocimiento de los objetivos para dar cumplimiento al SGC.

Definir el mapa de procesos	4.4.1. LA ORGANIZACIÓN DEBE ESTABLECER, IMPLEMENTAR, MANTENER Y MEJORAR CONTINUAMENTE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDOS LOS PROCESOS NECESARIOS Y SUS INTERACCIONES, DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE ESTA NORMA.	MAPA DE PROCESOS	Con el análisis de 6 sigma se pudo identificar con más claridad los procesos que se desarrollan en CASH	1. Se definió el mapa de procesos para conocer como se desarrollan las actividades de la organización. 2. Se analizó la estructura y las funciones de la empresa verificando si corresponden a las tareas que realiza cada uno de sus colaboradores.
Despliegue de los indicadores estratégicos	4.4.1. - C. DETERMINAR Y APLICAR LOS CRITERIOS Y LOS METODOS (INCLUYENDO EL SEGUIMIENTO LAS MEDICIONES Y LOS INDICADORES....) 6.2.1 . LA ORGANIZACIÓN DE ESTABLECER OBJETIVOS DE CALIDAD.....-B-SER MEDIBLES 10.MEJORA	Matriz despliegue de indicadores	Se realizó el despliegue desde la política hasta las metas.	1. Se definieron los indicadores con el fin de que CASH cumpla los objetivos del SGC.
Gestión de los riesgos del SGC	6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE - B. 4.4.1.- F.-ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DETERMINADOS DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DEL APARTADO 6.1.	MATRIZ DE RIESGOS	Matriz de riesgo y Oportunidades con variables de probabilidad y consecuencia.	1. Se logra establecer como riesgo crítico la pérdida de información y la desactualización de equipos


<p>Lograr el compromiso de la Alta Dirección</p>	<p>5.LIDERAZGO 7.1. RECURSOS 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO 6.3. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 9.3. REVISION POR LA DIRECCIÓN 10. MEJORA</p>	<p>CARTA DE APROBACION DEL PROYECTO - REUNION FINALIZANDO EL SEMESTRE.</p>	<p>Entrevista con la alta gerencia y observación directa.</p>	<p>1. Para CASH es importante estar comprometido con el desarrollo e implementación del sistema de Gestión de Calidad permitiendo controlar el desempeño de sus procesos y de la organización.</p>
<p>Definir equipos de trabajo y elaborar el Plan de Implementación</p>	<p>5. LIDERAZGO7.1. RECURSOS</p>	<p>PLAN DE IMPLEMENTACION</p>	<p>Se realizo un plan de implementación en donde se le informa a CASH como debe iniciar con el proceso de implementación.</p>	<p>Se definieron los ítems mas importantes que CASH CL SAS debe divulgar y como lo debe hacer.</p>

- FASE DE ESTRUCTURACION

		FASE 2 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ESTRUCTURACIÓN		
ACTIVIDAD	REQUISITOS ISO 9001	ENTREGABLES	HERRAMIENTAS UTILIZADAS	RESULTADO EN EL PROYECTO
Aplicación piloto para validar la información documentada - ajustes	7.5 INFORMACION DOCUMENTADA	GCA-P-03-Control de la información documentada. GCA-F-01- Listado Maestro de Documentos del SGC	Se elaboro un procedimiento en donde se establecieron los paso a paso de como identificar la documentacion.	1. Procedimiento elaborado. 2. Formato elaborado.
Identificar requisitos de los procesos: productos, aspectos, peligros, legales.	4.1. Nota 2. la comprension del contexto externo puede verse facilitada al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y economico ya sea internacional , nacional, regional o local. 4.2. COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS-b-Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestion y calidad. 5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE-A-Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	MATRIZ LEGAL	Matriz legal	CAS CL SAS realizo la matriz legal con el fin de dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015 y a a resolucion 0312 de2019.
Productos y servicios No Conformes.	8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	FORMATO Y PROCEDIMIENTO	Se elaboro un procedimiento en donde se identificaron cuales pueden ser las salidas no conformes y cuales seran sus correcciones.	1. Procedimiento elaborado. 2. Formato elaborado.
Definir la información documentada requerida por los procesos: criterios de riesgos y conocimiento.	7.5. INFORMACION DOCUMENTADA	LISTADO DE INFORMACION DOCUMENTADA POR CADA PROCESO	Se tiene identificado como se codifican los procedimientos, planes, matriz, manuales y formatos, de acuerdo a los procesos que tiene CASH	1. se tiene un listado maestro de documentos del SGC.

Control operacional. Indicadores . ¿Cuáles datos recopilar?.	4.4.1. - C. DETERMINAR Y APLICAR LOS CRITERIOS Y LOS METODOS (INCLUYENDO EL SEGUIMIENTO LAS MEDICIONES Y LOS INDICADORES....) 6.2.1 . LA ORGANIZACIÓN DE ESTABLECER OBJETIVOS DE CALIDAD.....-B-SER MEDIBLES	DEFINICION DE INDICADORES Y METAS DE CUMPLIMIENTO DEFINIDAS	Se realizo la matriz de despliegue de indicadores.	1. Indicadores establecidos.
Formación a todos los involucrados.	7. RECURSOS	PRESENTACION, INFOGRAFIA.	Se realizo un presentacion para CASH, con el fin de lograr la formacion y el conocimiento del SGC.	1. presentacion establecida en donde se explica el direccionamiento estrategico de CASH. 2. Se tiene Infografia de la politica de calidad de CASH.
Construir conciencia.	7.3 TOMA DE CONCIENCIA	ENVIAR POR CORREO A CASH CL SAS DE VIDEOS Y/O FOLLETOS O COMUNICACIONES QUE INFORMEN DE LA NUEVA ESTRATEGIA GERENCIAL NUEVO SGC PARA LOGRAR FAMILIARIZACION DEL TEMA	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.	1. Se reconoce la importancia de la toma de conciencia, para todos los trabajadores y/o contratistas.

- FASE APLICACIÓN

		FASE 3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - APLICACIÓN		
ACTIVIDAD	REQUISITOS ISO 9001	ENTREGABLES	HERRAMIENTAS UTILIZADAS	RESULTADO EN EL PROYECTO
Aplicación piloto para validar la información documentada - ajustes	7.5 INFORMACION DOCUMENTADA	GCA-P-03-Control de la información documentada. GCA-F-01- Listado Maestro de Documentos del SGC	Se elaboró un procedimiento en donde se establecieron los pasos a paso de cómo identificar la documentación.	1. Verificación del Procedimiento 2. Verificación del Formato elaborado y el respectivo registro.
Adecuación de la infraestructura y otros recursos necesarios para aumentar la satisfacción de los clientes	7.1. RECURSOS 9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Check lista de verificación y cumplimiento de infraestructura.	Elaborar check list	Elaborar formato
Medición de la eficacia y la eficiencia de los procesos y del SGC	7.3. TOMA DE CONCIENCIA 7.4. COMUNICACION	Formación para mejorar los procesos del SGC	Capacitaciones	que el personal conozca que es y para qué sirve el SGC.
Analizar los datos.	9. EVALUACION DE DESEMPEÑO	Formato de evaluación de desempeño tanto de los clientes internos como externos.	Evaluaciones	Verificar en qué debemos mejorar
Toma de acciones correctivas	10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	Implementar los 5 porqués, en el formato.	Metodología de los 5 porqués.	Revisar y determinar las causas de la no conformidad, tomar acciones
Aprendizaje consolidado. Conocimiento	7.1.6 Conocimientos de la organización	Evaluación de la reinducción de la organización	Formulario por google	Formulario por google en donde se preguntará lo básico para la implementación del SGC.
Formación a todos los involucrados	7. RECURSOS	PRESENTACION, INFOGRAFIA.	Se realizó una presentación para CASH, con el fin de lograr la formación y el conocimiento del SGC.	1. presentación establecida en donde se explica el direccionamiento estratégico de CASH. 2. Se tiene Infografía de la política de
Construir Conciencia	7.3 TOMA DE CONCIENCIA	ENVIAR POR CORREO A CASH CL SAS DE VIDEOS Y/O FOLLETOS O COMUNICACIONES QUE INFORMEN DE LA NUEVA ESTRATEGIA GERENCIAL NUEVO SGC PARA LOGRAR FAMILIARIZACION DEL TEMA	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.	1. Se reconoce la importancia de la toma de conciencia, para todos los trabajadores y/o contratistas.

- FASE DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

		FASE 4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SEGUIMIENTO Y MEJORA		
ACTIVIDAD	REQUISITOS ISO 9001	ENTREGABLES	HERRAMIENTAS UTILIZADAS	RESULTADO EN EL PROYECTO
Ejecutar las auditorías internas al SGC	9.2. AUDITORIA INTERNA	Formato de Programa de Auditorías, plan de auditorías, check list, informe de auditoría, acta de apertura y cierre de una auditoría.	Se elaboro un procedimiento en donde se establecieron los paso a paso para realizar las auditorias internas.	Procedimientos elaborados y formatos.
Análisis de los datos	9. EVALUACION DE DESEMPEÑO	Formato de evaluacion de desempeño tanto de los clientes internos como externos.	Evaluaciones	Verificar en que debemos mejorar
Toma de acciones correctivas, identificar riesgos y oportunidades	10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	Implementar los 5 porque, en el formato.	Metodologia de los 5 porque.	Revisar y determinar las causas de la no conformidad, tomar acciones
Evaluar la percepción de los clientes y partes interesadas	9. EVALUACION DE DESEMPEÑO 9.1.2. SATISFACCION DEL CLIENTE	Realizar evaluacion y consolidar los resultados	evaluacion formulario para los clientes permanente y/o ocasionales	Realizar evaluacion y consolidar los resultados con el fin de conocer que debemos mejorar y porque.
Revisión del SGC por la alta dirección	9.3. REVISION POR LA DIRECCION	consolidado de las evaluaciones, resultado de indicadores	Verificacion de cumplimiento de los indicadores cumplidos, no conformidad que se tenga a la fecha	revisión de indicadores, de las no conformidades, satisfacción del cliente, para obtener oportunidades de mejora y cambios que se deben realizar.
Directrices para la mejora continua	10. Mejora	Acciones correctivas	Verificar la oportunidad de mejora, prevenir los efectos no deseados.	Formato de acciones correctivas elaborado.
Formación a todos los involucrados	7. RECURSOS	PRESENTACION, INFOGRAFIA.	Se realizo un presentacion para CASH, con el fin de lograr la formacion y el conocimiento del SGC.	1. presentacion establecida en donde se explica el direccionamiento estrategico de CASH. 2. Se tiene Infografia de la politica de
Construir Conciencia	7.3 TOMA DE CONCIENCIA	ENVIAR POR CORREO A CASH CL SAS DE VIDEOS Y/O FOLLETOS O COMUNICACIONES QUE INFORMEN DE LA NUEVA ESTRATEGIA GERENCIAL NUEVO SGC PARA LOGRAR FAMILIARIZACION DEL TEMA	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.	1. Se reconoce la importancia de la toma de conciencia, para todos los trabajadores y/o contratistas.

