

**ESTABLECER Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EMPRESA PRESEA LTDA.
ASESORES DE SEGUROS**

**JOHANNA ANDREA MALDONADO PÉREZ
JUAN CARLOS PARDO CIFUENTES**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2012**

**ESTABLECER Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EMPRESA PRESEA LTDA.
ASESORES DE SEGUROS**

**JOHANNA ANDREA MALDONADO PÉREZ
JUAN CARLOS PARDO CIFUENTES**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar el título de
PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Director de Proyecto
Ing. JAIRO ENRIQUE FIGUEROA CHAPARRO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2012**

DEDICATORIA

A mi hermana Margaret, a mis hijos Mateo y Michelle; y a mi esposo Henry por ser la fuente de inspiración y motivación para culminar con éxito este anhelado propósito.

JOHANNA ANDREA MALDONADO

DEDICATORIA

De manera especial gracias a Dios todo poderoso por qué hiciste realidad este sueño.

A mí querida esposa Viviana Arenales Anaya, por todo su esfuerzo y apoyo incondicional para que lograra crecer como persona y como profesional.

A mis Padres y Hermanos por estar siempre presentes en el recorrido de mi vida.

JUAN CARLOS PARDO CIFUENTES

AGRADECIMIENTOS

Los Autores del presente proyecto agradecen a:

A *DIOS*, por darnos la vida y los recursos necesarios para poder culminar con éxito los estudios realizados.

A la *Universidad Industrial de Santander* y al *Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia*, por permitirnos desarrollar la experiencia educativa.

La dirección de PRESEA LTDA., por su colaboración, confianza y respaldo en el desarrollo de cada una de las actividades del presente proyecto.

Al Ingeniero Jairo Enrique Figueroa Chaparro, Director del Proyecto, por su orientación, colaboración y acompañamiento en el desarrollo de cada una de las etapas de este proyecto.

A los familiares y amigos, por esa voz de aliento necesaria para la culminación de nuestros estudios y el desarrollo del presente proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	21
1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	22
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	22
1.2 JUSTIFICACIÓN	24
1.3 OBJETIVOS	25
1.3.1 Objetivo General.	25
1.3.2 Objetivos Específicos	25
1.4 ALCANCE	26
2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	27
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	27
2.2 PERFIL DE LA EMPRESA.	28
2.3 OBJETO SOCIAL	29
2.4 MISIÓN	29
2.5 VISIÓN	29
2.6 PRINCIPIOS Y VALORES	30
2.7 REQUISITOS DEL CLIENTE	30
2.8 MATRIZ DOFA	30
2.9 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	31
2.10 SERVICIOS	32
2.10.1 Actividades que agregan valor al servicio.	32
2.11 CLIENTES PRESEA LTDA. CLASIFICADOS POR RAMOS	33
2.12 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	34
3. MARCO REFERENCIAL	35
3.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	35
3.2 CONCEPTOS DE CALIDAD	36
3.3 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)	39
3.4 GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9000	39
3.4.1 Familia de Normas ISO 9000	40
3.5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	40
3.6 NTC ISO 9001:2008	42
3.6.1 Responsabilidad de la Dirección	44
3.6.2 Gestión de los Recursos	44
3.6.3 Realización del Producto o Servicio	44
3.6.4 Medición Análisis y Mejora	44
3.7 MEJORAMIENTO CONTINUO	45
3.8 AUDITORÍA INTERNA	46

3.8.1 Características de la auditoría	46
4. ETAPAS PARA LA PLANEACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA PRESEA LTDA	48
4.1 PLANIFICACIÓN DEL S.G.C	49
4.1.1 Sensibilización en el Tema de Calidad	49
4.1.2 Conformación del comité de calidad.	50
4.1.3 Capacitación en el tema de Calidad.	50
5. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	51
5.1 DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS	51
5.2 ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA	52
5.3 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	53
5.4 ANALISIS DE LOS RESULTADOS	53
5.5 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	55
6. PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	58
6.1 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	58
6.2 ALCANCE	58
6.3 EXCLUSIONES	59
6.4 POLÍTICA DE CALIDAD	59
6.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	60
7. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL S.G.C	61
7.1 IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	61
7.1.1 Identificación de los Procesos	61
7.1.2 Mapa de procesos.	62
7.1.3 Caracterización de los procesos.	62
7.2 INDICADORES DE GESTIÓN	64
8. GESTIÓN DOCUMENTAL	66
8.1 PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO	67
8.2 ENTREGA Y DISTRIBUCIÓN	69
8.3 CONTROL DE LOS REGISTROS	69
8.4 PROCEDIMIENTOS	69
8.5 FORMATOS	70
8.6 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	72
8.7 MANUAL DE CALIDAD	72
8.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	73
8.9 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	73
8.9.1 Seguimiento y Medición	73
8.9.2 Satisfacción del Cliente.	73
8.9.3 Auditorías Internas.	73
8.9.4 Seguimiento y Medición de los Procesos	74

8.10 PRODUCTO NO CONFORME	74
8.11 MEJORA	75
8.11.1 Acciones correctivas.	75
8.11.2 Acciones Preventivas.	75
9. ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN	76
10. CONCLUSIONES	78
11. RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	82

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Agencias intermediarias de seguros certificadas y no certificadas en Bucaramanga	23
Figura 2. Matriz DOFA Presea Ltda.	31
Figura 3. Diagrama de Pareto clientes clasificados por Ramo Presea Ltda.	33
Figura 4. Organigrama de la empresa	34
Figura 5. Modelo de un sistema de Gestión de la Calidad Basado en Proceso.	43
Figura 6. El Ciclo de Deming	46
Figura 7. Identificación de las etapas para la planeación del sistema de gestión de la calidad.	48
Figura 8. Aplicativo Lista Chequeo de la Encuesta	53
Figura 9. Resultado de la Encuesta	54
Figura 10. Mapa de procesos Presea Ltda.	62
Figura 11. Formato Caracterización de procesos	64
Figura 12. Estructura Documental	66

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Agencias intermediarias de seguros registradas en Bucaramanga	22
Tabla 2. Agencias intermediarias de seguros certificadas y no certificadas en Bucaramanga	22
Tabla 3. Clientes clasificados por ramos Presea Ltda.	33
Tabla 4. Etapas de evolución de la Calidad	36
Tabla 5. Conceptos y aportes de algunos gurús.	37
Tabla 6. Estructura de la Encuesta – Proceso Diagnóstico	52
Tabla 7. Criterio de evaluación de la Encuesta Proceso Diagnóstico	52
Tabla 8. Resultado del Diagnóstico	54
Tabla 9. Procesos PRESEA LTDA.	61
Tabla 10. Documentos PRESEA LTDA.	70

LISTA DE FOTOS

	Pág.
Foto 1. Fachada Presea Ltda.	27
Foto 2. Sensibilización en Presea Ltda.	49
Foto 3. Capacitación en Presea Ltda.	50
Foto 4. Entrega documentación SGC	76
Foto 5. Capacitación documentación SGC	77

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Asistencia a capacitaciones	83
AnexoB. Instrumento de diagnóstico	94
AnexoC. Caracterización de procesos	97
AnexoD.Procedimientos	166
Anexo E. Manual de funciones y responsabilidades	205
Anexo F. Instructivos	231
AnexoG. Manual de calidad	280
AnexoH. Listado maestro de documentos	312
Anexo I. (Control de registros)	320
Anexo J (Formatos SGC)	324

GLOSARIO

AUDITORIA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

AUDITOR: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para evitar que ocurra una no-conformidad en un determinado momento u otra situación potencialmente indeseable.

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos.

CLIENTE: receptor de un producto interno o externo de la organización.

CAPACITACIÓN: conjunto de procesos organizados, relativos a la educación no formal como a la informal dirigidos a prolongar y complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos y el desarrollo de habilidades con el fin de incrementar la capacidad individual.

COMPETENCIA: habilidad demostrada de aplicar conocimiento y aptitudes

CARACTERÍSTICA: traducción de las expectativas o elementos medibles en los procesos de una organización.

COMUNICACIÓN: proceso de interacción basado en la transmisión de mensajes de información de un ente a otro a través de símbolos, señales y sistemas de mensajes como parte de una actividad organizacional.

DEFECTO: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o específico.

DOCUMENTO: medio de soporte donde se registra una información.

EFICACIA: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

FORMATO: documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.

INFORMACIÓN: datos que poseen significado y que son analizados para sacar conclusiones.

INSTRUCTIVO: documento del sistema de calidad, en el que hace referencia a una actividad en forma detallada (paso a paso) y donde se explica cómo se diligencia un formato o documento.

INDICADOR: conjunto de variables relacionadas que por medio de un valor actual y una tendencia, permite controlar un desempeño futuro.

LIBERACIÓN: autorización para seguir con la siguiente etapa de un proceso.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente encaminada a incrementar la capacidad para cumplir los requisitos.

MANUAL DE CALIDAD: el manual es un documento que explica y relaciona todos y cada uno de los componentes del sistema de gestión de calidad de una organización.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

PROVEEDOR: persona o entidad que suministra un producto o un servicio.

PRODUCTO: resultado de un proceso, para ser entregado a un cliente final.

PROCEDIMIENTO: es un documento que explica de forma general y ordenada como se realiza una actividad dentro de un proceso.

PLAN DE CALIDAD: documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando debe aplicarse a un proceso, producto, o contrato específico.

PROCESO: conjunto de actividades que se realizan ordenadamente para suplir una necesidad dentro de una organización interactuando con otros procesos.

REQUISITO: necesidad o expectativa que es establecida o exigida por un cliente u organización.

REGISTRO: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: es el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por las cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua.

QUEJA: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

VERIFICACIÓN: conformación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

RESUMEN

TÍTULO: ESTABLECER Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD,BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EMPRESA PRESEA LTDA. ASESORES DE SEGUROS.*

AUTORES: MALDONADO PÉREZ, Johanna Andrea
PARDO CIFUENTES, Juan Carlos**

PALABRAS CLAVES: Calidad, gestión de la calidad, norma ISO 9001:2008, enfoque en procesos, mejoramiento continuo, satisfacción del cliente y requisitos.

DESCRIPCIÓN:

El presente documento describe todas las actividades realizadas en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad basados en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 para la Empresa PRESEA LTDA.

El proceso de documentación de la NTC ISO 9001:2008 en Presea Ltda., se desarrolló en varias etapas, y se dio inicio con la determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, el Diagnóstico inicial del estado de la organización respecto a la norma el cual proporcione toda la información necesaria para la planificación del sistema de gestión de la calidad. Este plan se convirtió en herramienta fundamental para poder dar conformidad a los requisitos establecidos por la norma como la documentación necesaria de todos los procesos tanto de operación como estratégicos identificados, para dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, la caracterización de procesos, el manual de calidad, instructivos, planes y formatos. Por último se realizó la sensibilización del personal de la empresa con la explicación de la metodología y las fases de desarrollo del proyecto.

PRESEA LTDA., percibe el sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de apoyo al mejoramiento de cada uno de sus procesos y está comprometida con la metodología de trabajo planteada y manifiesta su interés en implementar el sistema de gestión de la calidad y posteriormente una certificación ante un ente certificador.

* Proyecto de grado

** Universidad Industrial de Santander, Instituto De Proyección Regional Y Educación A Distancia. Gestión Empresarial. Director: FIGUEROA, Jairo Enrique

SUMMARY

TITLE: TO ESTABLISH AND DOCUMENT A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR PRESEA LTDA ASSOCIATES, ACCORDING TO STANDARD ISO 9001: 2008.*

AUTHORS: MALDONADO PÉREZ, Johanna Andrea
PARDO CIFUENTES, Juan Carlos**

KEYWORDS: Quality, Quality Management System, ISO 9001: 2008 NTC, Processes, Documentation, Customer satisfaction and Requirements.

DESCRIPTION

This document describes the activity that used for the document tation of the Quality Management System foundations (QMS), based on the principles and requirements of the ISO 9002: 2000 NTC for PRESEA LTDA,

The process of documentation of the ISO 9001: 2008 NTC of PRESEA LTDA was developed in several steps and helped determining the scope of the Quality Management System. Such initial diagnostic process provided all the information respect to the norm, needed for the development of the Quality Management System.

This plan became the essential tool to can comply with the requirements established for the norm as need documentation of all project so both operating processes and support identify to comply to the requirements in accordance of ISO 9001: 2000 NTC, Process Characteristics, the Quality Manual, formats, design, procedures and instructive. Finally, was performed staff awareness with explanation of the methodology and phases of Project development were added to this project.

PRESEA LTDA, perceives the quality management system as a support tool of their work improvement each process and is committed to this work methodology , and expresses interest in documentation according to the Quality Management System to a certifying agency hoping for a quality certificate at a later time.

* Project of Grade

** Industrial University of Santander, Institute of Projection Regional and Education at Distance Managerial Administration, Director: FIGUEROA, Jairo Enrique

INTRODUCCIÓN

La calidad es una herramienta de gran importancia para las organizaciones que han querido formalizar gestiones eficaces logrando mantenerse en un nivel competitivo y en el cumplimiento de los objetivos propuestos. La gestión de la calidad es hoy un imperativo para cualquier empresa que aspire a mantenerse vigente en los mercados. Con este propósito, la organización internacional para la Normalización ISO, desarrollo las Normas ISO 9000, cuyo objetivo es el de establecer una herramienta para la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad que se adaptará a todas las empresas.

Presea Ltda., compartiendo esta filosofía y elementos que han probado ser útiles en el desarrollo de la gestión y mejoramiento continuo de la calidad ha decidido iniciar el proceso de documentación y posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional NTC ISO 9001: 2008 agregando valor al servicio para alcanzar la satisfacción de sus clientes. Con ello tendrá más posibilidades de mantenerse y crecer en el mercado.

Mediante el presente trabajo de grado, se estructura la documentación necesaria para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en esta empresa. Además servirá como soporte para el diseño del programa de mejora continua que Presea Ltda., pondrá en marcha para su posicionamiento competitivo.

1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Empresa Presea Ltda., actualmente no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que certifique sus procesos, el mejoramiento continuo, la innovación y la competitividad en función de las necesidades y expectativas de sus clientes tanto internos como externos. Los cambios que se vienen suscitando especialmente desde hace varios años en donde los clientes han hecho que, día a día, sean más selectivos a la hora de elegir a sus proveedores. Lo anterior explica la preocupación tan acentuada en el mundo entero por todo lo referente a la calidad y su implantación en las organizaciones ya que la certificación de calidad genera confianza entre el público, le confiere credibilidad, prestigio y reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Al no estar certificados en la Empresa se presentarían problemas con sus clientes potenciales ya que estos son certificados y buscan un respaldo y garantía por parte de sus proveedores con una norma internacional que certifique la calidad en sus procesos, lo que dejaría abierto el camino para que elijan empresas certificadas.

Tabla 1. Agencias intermediarias de seguros registradas en Bucaramanga

AGENCIAS INTERMEDIARIAS DE SEGUROS REGISTRADAS EN BUCARAMANGA	No.	%
Agencias registradas en la cámara de comercio	72	100

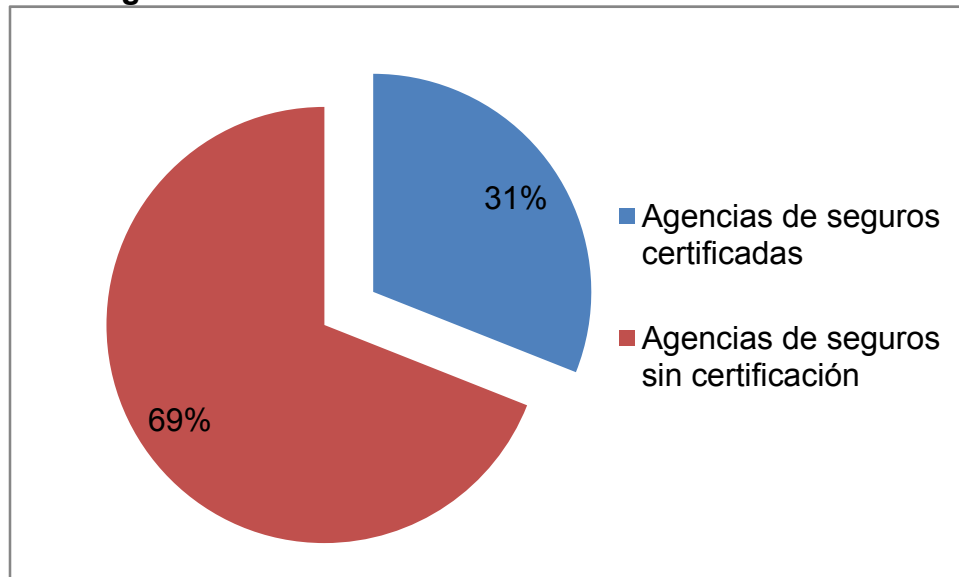
Fuente. Centro de Documentación Cámara de Comercio de Bucaramanga

Tabla 2. Agencias intermediarias de seguros certificadas y no certificadas en Bucaramanga

AGENCIAS INTERMEDIARIAS DE SEGUROS CERTIFICADAS EN BUCARAMANGA	No.	%
Agencias de seguros certificadas	22	31%
Agencias de seguros sin certificación	50	69%

Fuente. Centro de Documentación Cámara de Comercio de Bucaramanga

Figura 1. Agencias intermediarias de seguros certificadas y no certificadas en Bucaramanga



Fuente. Centro de Documentación Cámara de Comercio de Bucaramanga

El desarrollo e implementación de la norma ISO 9001: 2008 le permitirá a la empresa estar a la vanguardia ya que lograría asegurar la calidad de todos los procesos debido a que cada vez con más fuerza, las empresas de servicios han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan fuerte competencia.

Algunas de las ventajas que se lograra con la certificación en sus procesos son:

- Mejorar la satisfacción de los clientes.
- Evidencia a los clientes actuales y potenciales, de las capacidades de la organización.
- Garantizar un servicio de alto nivel, oportuno y confiable.
- Ayuda a establecer los fundamentos para la operación e introduce la calidad en los procesos y las operaciones.
- Documentación de los procedimientos y registros.
- Imparte conocimiento sobre las interrelaciones organizativas, fomenta el enfoque interno, facilita el control operativo interno y ayuda a que los empleados entiendan y mejoren las operaciones.
- Crea las bases de un lenguaje común de la calidad.
- Posibilidad de adoptar estrategias de marketing, mostrando la calidad como factor diferenciador, de reconocimiento en el mercado y para la mejora de la imagen de la organización.

Así mismo, facilita el ordenamiento metódico y la planificación de actividades, avalando la detección y atención de las exigencias de los clientes y eliminando las causas de potenciales problemas.

Desde hace muchos años la dirección de la empresa ha querido formalizar y direccionar la eficacia que les permita mantenerse en un nivel competitivo logrando así un equilibrio óptimo entre su administración y objetivos a alcanzar. Con este propósito, la organización ha manifestado su compromiso de establecer y documentar sus procesos conforme a la norma ISO 9001: 2008 que le permita crecer y dar satisfacción a sus clientes.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Como parte fundamental de la visión institucional, el presente proyecto responde a la necesidad de la Empresa PRESEA LTDA., de orientar el crecimiento hacia la mejora de sus procesos, mediante un enfoque práctico de sus recursos humanos, físicos y económicos, logrando así la plena satisfacción de sus clientes, mediante la prestación de servicios que logren suplir sus necesidades y expectativas.

A través del Sistema de Gestión de Calidad, se pretende adaptar las herramientas que permitan lograr la excelencia en pro de consolidar la Empresa, garantizar la rentabilidad, el crecimiento, el fortalecimiento y el desarrollo de la misma, logrando así que la organización se certifique bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

Este Proyecto pretende generar una diferencia significativa con las demás empresas que desarrollan la misma actividad económica en la región; esto se lograra alcanzando mayores lazos de confianza entre sus clientes, manteniéndose a la vanguardia de los cambios económicos y tecnológicos, la documentación del Sistema de la Gestión de la Calidad, fundamentada en la norma NTC ISO 9001, 2008 permitirá una mejor organización y una gestión estratégica de sus procesos que repercutan en beneficios tanto para los socios, como para sus clientes, proveedores y el talento humano de PRESEA LTDA.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General. Establecer y documentar un sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos y lineamientos de la norma NTC ISO 9001: 2008 para la Empresa Presea Ltda. Asesores de seguros.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar y presentar un plan de trabajo específico a seguir para el desarrollo de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 en la Empresa Presea Ltda.
- Realizar un diagnóstico de la organización, que permita conocer el estado actual de la empresa PRESEA LTDA en materia de gestión de calidad con respecto a los lineamientos de la norma ISO 9001: 2008.
- Comunicar y vincular a todo el personal de la empresa “PRESEA LTDA” con el sistema de Gestión de la Calidad por medio de la sensibilización, creación y apropiación de una cultura de calidad.
- Proporcionar los elementos adecuados para que la empresa pueda lograr la calidad del servicio prestado.
- Establecer y documentar los procedimientos, formatos, registros, manuales e instructivos, políticas guías y demás documentos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Identificar y determinar los procesos a certificar, su secuencia e interacción, así como su caracterización y el mapa de procesos.
- Documentar las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Presea Ltda. con el fin de determinar la conformidad el control y el estado de los procesos.
- Establecer indicadores de medición para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008.
- Establecer la planeación estratégica, mapa de procesos, la política y los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008.

- Incentivar una cultura de mejora continua basada en la generación de acciones preventivas y correctivas.

1.4ALCANCE

El alcance de este proyecto comprende el establecer y documentar el Sistema de Gestión de la Calidad para la Empresa Presea Ltda., determinando los procesos necesarios y su interacción, basados en los requisitos generales de la norma NTC ISO 9001:2008.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Foto 1. Fachada Presea Ltda.



Fuente. Autores del proyecto

Presea Ltda. se reactiva jurídicamente en el año 1996 para desarrollar la actividad de intermediación en la venta de seguros y conformarse como la agencia de confianza del Concesionario Chevrolet Codiesel S.A. ubicado en el kilómetro 7 vía a Girón, Santander.

Desde el año 1999 es dirigida por la Dra. CLAUDIA YAZMIN ARIAS BUSTOS profesional especialista en seguros, quien junto con su familia adquirió la propiedad de la Empresa en noviembre de 2002. Desde entonces se ha venido haciendo énfasis en los objetivos comerciales con el fin de lograr la fidelidad de sus clientes y tener una cartera integral de los mismos. Como fin estratégico se presenta la Agencia como una alternativa confiable y segura para los clientes referidos por los distintos Concesionarios de la ciudad y del país, para sus clientes actuales y referidos por los mismos.

Actualmente la empresa cuenta con la infraestructura, equipo humano y tecnológico para brindar a sus clientes la asesoría y servicio requerido en el área de los seguros. La organización posee la experiencia e idoneidad en los ramos del sector asegurador, reflejado en el respaldo y apoyo de prestigiosas Compañías Aseguradoras Nacionales y Multinacionales, quienes con su portafolio de productos y calidad de los mismos, permiten alcanzar día a día el crecimiento de la cartera y un mayor posicionamiento a nivel regional y nacional.

PRESEA significa excelencia y como su nombre lo indica el esfuerzo y preocupación por prestar la mejor atención a sus clientes y por obtener de cada uno de ellos la medalla al mejor servicio.

2.2 PERFIL DE LA EMPRESA.

Razón Social. PRESEA LTDA
Nit. 890212030-0
Tipo Sociedad: Sociedad Ltda.
Gerente: Claudia Yazmin Arias
Teléfono: 6472077
Dirección: Calle 44N°35-15
Ciudad: Bucaramanga
Departamento: Santander

Para la constitución legal de la empresa se reunieron 2 socios.

- Se registró en la Cámara de comercio bajo matrícula mercantil 05-034859-03 enero 1996.
- Se realizó la escritura de constitución donde se incorporan los estatutos sociales y las reglas que han de regir la sociedad en el futuro.
- Registro ante la DIAN, para la expedición del RUT, y obtener número de identificación tributaria NIT.
- Registro de Industria y comercio ante la Alcaldía de Bucaramanga,

La agencia de seguros tiene las siguientes características:

Puede ser; una persona natural o jurídica, puede representar a una o varias aseguradoras y está sujeta a la vigilancia directa de la Superintendencia Financiera.

Los requisitos exigidos para la vinculación como agencia de seguros (intermediario) ante una compañía de Seguros son los siguientes.

- Formulario único de vinculación intermediarios de seguros original totalmente diligenciado.
- Fotocopia de la escritura de constitución y reformas
- Certificado original de existencia y representación legal con vigencia no mayor a 3 meses.

- Hoja de vida del representante legal con fotografía reciente.
- Fotocopia ampliada de la cédula de ciudadanía del representante legal
- Fotocopia RUT (Registro Único Tributario)
- Fotocopia de la resolución donde la DIAN autoriza la facturación para los que pertenecen al régimen común
- Dos (2) referencias comerciales de los clientes que representa.

2.3OBJETO SOCIAL

Presea Ltda., es una Agencia de Seguros conformada por un equipo humano de amplia experiencia y trayectoria en el ramo de los Seguros. Es una organización reconocida, gracias a las relaciones profesionales y comerciales con las más prestigiosas firmas y compañías aseguradoras del país de quienes se recibe permanentemente respaldo, capacitación y apoyo, lo que permite llegar con productos de calidad, y tener gran agilidad en los procesos. Cuenta con la experiencia necesaria para brindar tranquilidad a los clientes en la asesoría integral para la protección de sus riesgos, la cartera está conformada por personas naturales y empresas de diversos sectores. Clientes en distintas actividades económicas permitiendo estar a la vanguardia de las mejores alternativas de asegurabilidad para cada una de ellas.

2.4MISIÓN

Ofrecer las distintas alternativas del mercado para la protección de los riesgos de sus clientes, buscando satisfacer plenamente sus expectativas de asegurabilidad.

2.5VISIÓN

Ser la MEJOR opción para sus clientes y sus familias en la protección y manejo de los riesgos, reconocida por su recurso humano integro, su excelencia técnica, operacional y de servicio.

2.6 PRINCIPIOS Y VALORES

- Integridad
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Excelencia
- Actitud deservicio

2.7 REQUISITOS DEL CLIENTE

- Información completa y exacta para la toma de decisiones.
- Conocimiento por parte del personal con respecto a los productos y servicios.
- Cumplimiento de las especificaciones del servicio.
- Cumplimiento de plazos de expedición y entrega de los productos y servicios.
- Precios favorables.
- Cumplimiento de las especificaciones acordadas.
- Compromiso y responsabilidad por parte de la agencia.
- Recibir asesoría y buena atención por parte de los empleados

2.8 MATRIZ DOFA

La Empresa suministra la matriz DOFA realizada por un consultor Externo, el análisis deja ver grandes fortalezas y oportunidades, al igual que las amenazas y debilidades que enfrenta la organización.

Figura 2. Matriz DOFA Presea Ltda.

 <p>MATRIZ DOFA</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad 2. Instalaciones y Herramientas 3. Prestigio 4. Clave en todas las compañías 5. Clientes 	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comercialización 2. Comunicación interna 3. Seguimiento en Procesos 4. Falta de trabajo en equipo 5. Desorganización 6. Falta de capacitación
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poder de negociación 2. Participación en el mercado 3. Delegación en la expedición 4. Necesidad de protección 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestigio + Poder de Negociacion para nuevos clientes. 2. Más cotizaciones para la escogencia de la compañía. 3. Servicio Inmediato 	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Comunicación 2. Calificación del servicio por el Cliente
<p>AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategias publicitarias con mayor nivel de agresividad para dar conocer la empresa en la region. 	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer cronograma de capacitaciones para todo el personal. 2. Dar a conocer el nombre de la empresa para lograra posicionarla en el mercado y dentro de la competencia.

Fuente. Gerencia Presea Ltda.

Si bien la propietaria de presea Ltda, se siente satisfecha por el crecimiento de la organización y se evidencian oportunidades de participación en nuevos mercados, se considera la posibilidad que en determinado momento se entraría en situación de no competitividad al no contar con un sistema de gestión de la calidad y no tener una certificación ISO 9001:2008 que es cada día más tenida en cuenta por los clientes al momento de hacer su elección.

Por otra parte, existe el interés por profundizar en la gestión del recurso humano, como un componente fundamental de toda organización, que el sistema de gestión de la calidad no solamente refleje el mejoramiento de los procesos y servicios, sino que también abarque lo relacionado con la gestión de su potencial humano.

2.9UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Presea Ltda., tiene su sede principal en la Calle 44 N° 35-15 Cabecera. Bucaramanga, Santander, Colombia, y cuenta con una oficina en las instalaciones de Codiesel, km7 vía Girón.

2.10SERVICIOS

Presea Ltda. brinda a sus clientes asesoría profesional en seguros, de acuerdo a las necesidades y expectativas en cada uno de ellos.

A continuación se presenta un listado de productos.

- Cédulas de capitalización.
- Seguro Obligatorio De Accidentes de tránsito SOAT.
- Seguro de automóviles individual y colectivo.
- Seguros de salud.
- Seguro de vida individual y de grupo.
- Pólizas de cumplimiento.
- Medicina prepagada.
- Seguro de manejo.
- Seguro de responsabilidad civil contractual y extracontractual.
- Seguro de incendio.
- Seguro de sustracción.
- Póliza multiriesgo daño material PYMES.
- Póliza de seguro educativo.

2.10.1Actividades que agregan valor al servicio.Además de la experiencia y reconocimiento Presea Ltda. Se ha caracterizado por mantener con todos sus clientes atención personalizada y canales de comunicación abiertos, como un valor agregado diferenciador frente a la competencia en la prestación de sus servicios y en este sentido,todo el personal está comprometido para dar a los clientes una excelente atención con el fin de lograr mejores niveles de satisfacción,soporte y confianza llevando a cabo las siguientes actividades:

- Con prudente anticipación a la fecha de vencimiento de las pólizas de seguros contratadas y de acuerdo con la experiencia siniestral, se presenta a los clientes un estudio con las recomendaciones para las futuras vigencias. A fin de evitar situaciones de infra seguro o supraseduro, se dedica permanente atención a los posibles excesos o deficiencias en el valor asegurado de los bienes.
- Administración de riesgo de pólizas colectivas.
- Servicio a domicilio de entrega de pólizas y recaudo de primas, firma de documentación a nivel nacional. Sin costo adicional para el cliente.

- Atención en siniestros, dando orientación completa para la adecuada presentación del reclamo y descripción precisa de la pérdida ante la compañía aseguradora, para el nombramiento de ajustadores, el análisis de las coberturas afectadas, la obtención de los documentos necesarios en el estudio de las eventuales objeciones, el seguimiento de la liquidación y la revisión de la indemnización propuesta.

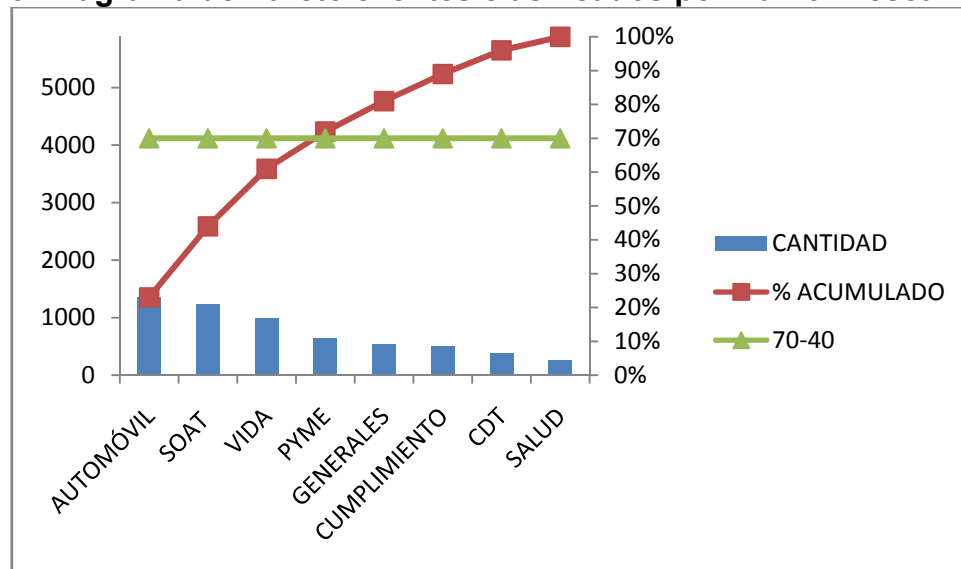
2.11 CLIENTES PRESEA LTDA. CLASIFICADOS POR RAMOS

Tabla3. Clientes clasificados por ramos Presea Ltda.

CLIENTES CLASIFICADOS POR RAMOS		
CLIENTES	CANTIDAD	% ACUMULADO
AUTOMÓVIL	1351	23%
SOAT	1235	44%
VIDA	996	61%
PYME	634	72%
GENERALES	538	81%
CUMPLIMIENTO	496	89%
CDT	383	96%
SALUD	252	100%

Fuente. Departamento Comercial Presea Ltda.

Figura 3. Diagrama de Pareto clientes clasificados por Ramo Presea Ltda.

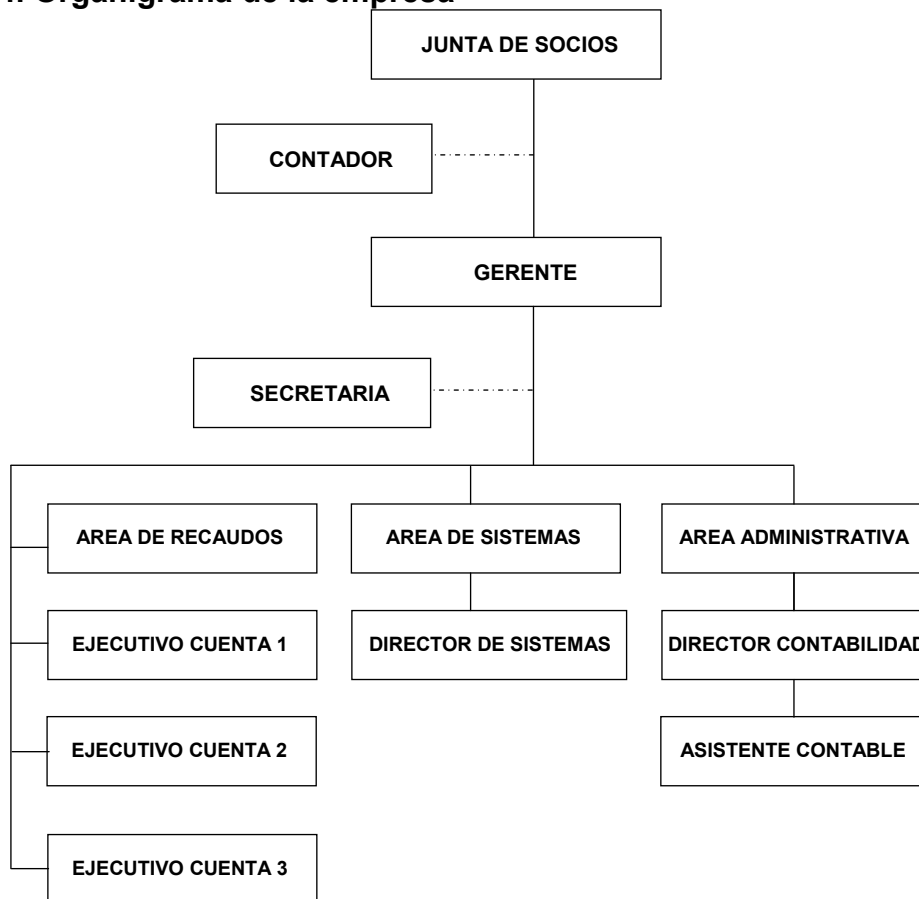


Fuente. Autores del proyecto

Como se ilustra en el grafico en Presea Ltda., el 70% de sus clientes están distribuidos en el 40% de los productos.

2.12 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Figura 4. Organigrama de la empresa



Fuente. Autores del proyecto

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD¹

La calidad es inherente a la especie humana; es decir, existe desde que existe el hombre sobre la tierra. Se originó con el hombre de las cavernas, quien buscaba en el alimento algo que saciara el hambre, en sus armas de defensa y en el abrigo para conseguir el calor, condiciones que le permitían sobrevivir a las épocas y a los ambientes que lo rodeaban.

Con el paso del tiempo el ser humano fue mejorando la calidad de la respuesta a sus necesidades básicas, como alimento y seguridad, para lo cual fue apropiándose de prácticas encaminadas al mejoramiento continuo de sus armas, de sus métodos de cultivo, desarrollando su propia tecnología, primero para labrar la piedra (edad de piedra) y luego los metales (edad de metal), y otros desarrollos, hasta llegar a la edad media, en la cual los artesanos eran quienes se encargaban de manejar los bienes de producción y de consumo. Todo el proceso se realizaba en forma conjunta, es decir, el diseño, el desarrollo del producto y su control, de tal manera que el artesano se aseguraba de que el producto contara con la calidad requerida para el cliente.

A mediados del siglo XVIII se inició la producción masiva, cada pieza la fabricaban distintas personas que seguían el diseño y a la vez cada pieza tenía determinadas medidas (metodología) y cumplía ciertas normas (normalización).en este tiempo se construyeron máquinas y herramientas y se instruyó a los operarios para estructurar un sistema de producción en serie, sin embargo, existían productos defectuosos, pues no se daba importancia a los efectos producidos por las variaciones de los procesos de producción; esto se debía al trabajo heterogéneo de los operarios, a las habilidades que cada ser humano tiene ya las actitudes que manifestaban frente al trabajo.

Surgen también los mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se les da una marca a los productos para generar imagen, por ejemplo, la porcelana alemana.

¹ALDANA DE VEGA Luz Ángela, ÁLVAREZ BUILES María Patricia, BERNAL TORRES Cesar Augusto, DÍAZ BECERRA María Inés, GONZÁLEZ SOLER CARLOS Ernesto, GALINDO URIBE Oscar Darío, VILLEGAS CORTES Andrés. Administración por Calidad. Primera Edición Bogotá, Alfaomega Colombiana S. A. 2010 Pag. 18 ISBN 978958-682-798-0

Tabla4. Etapas de evolución de la Calidad

<p>Primera Etapa</p> <p>(Llegada de la Revolución Industrial) Finales del siglo XVIII e inicios del siglo XIX</p>	<p>Con el desarrollo de los telares, se multiplican la cantidad y la calidad de los productos. Inicio de producción de piezas siguiendo parámetros de medición y cumplimiento de normas.</p>
<p>Segunda Etapa (Revolución Industrial) mediados del siglo XIX inicios del siglo XX</p>	<p>Nace la teoría clásica de la administración “Frederick W Taylor, énfasis en los procesos, el ser humano factor del proceso productivo, los responsables de la calidad eran los inspectores de calidad, con los controles de calidad.</p> <p>Aparecen Edward Deming y Joseph Juran, con las técnicas de mejoramiento continuo, las técnicas estadísticas, búsqueda de satisfacción del cliente, participación de los departamentos en el diseño, planeación y ejecución de las políticas de calidad.</p>
<p>Tercera Etapa Década de 1990</p>	<p>Administración estratégica por calidad total; la calidad se centra en el mercado y en las necesidades del consumidor, dando gran importancia a la calidad en el proceso de competitividad, se involucra en cada acción la metodología del mejoramiento continuo (PHVA).</p> <p>El advenimiento del desarrollo tecnológico y el avance en los sistemas de comunicación, junto con la globalización, dan origen al concepto de calidad y la reingeniería de procesos</p>

Fuente. ALDANA DE VEGA Luz Ángela, ÁLVAREZ BUILES María Patricia, BERNAL TORRES Cesar Augusto, DIAZ BECERRA María Inés, GONZALEZ SOLER CARLOS Ernesto, GALINDO URIBE Oscar Darío, VILLEGAS CORTES Andrés. Administración por Calidad. Primera Edición Bogotá, Alfaomega Colombiana S. A. 2010 Pág. 18 ISBN 978958-682-798-0

3.2 CONCEPTOS DE CALIDAD²

Muchos de los teóricos de la calidad son multidimensionales, apócales y, en algunas ocasiones, subjetivos, en especial cuando se trata de servicios. En la tabla se exponen algunos de los conceptos sobre la calidad emanados de sus aportes teóricos

²ALDANA DE VEGA Op. Cit, pag.34

Tabla5. Conceptos y aportes de algunos gurús.

Fuente	Concepto	Aporte
Philip Crosby	Calidad como cumplimiento de requisitos; el sistema de calidad es prevención, el estándar de realización es cero defectos, y la medida de calidad es el precio del incumplimiento. La calidad responde a la conformidad con los requisitos establecidos por el cliente.	Doce puntos para la calidad, cero defectos, cuatro principios absolutos.
Armand Feigenbaum	La calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente: uso actual y venta del producto. Control total de calidad: es un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o un servicio de los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario.	Ciclo industrial, control total de la calidad. Doce acciones para la gestión de la calidad. Concepto de control de calidad.
Edwar Deming	Adecuar la organización para el cumplimiento de las metas. Tener menos variaciones a partir de la aplicación del control estadístico de proceso (CEP), para resolver problemas buscando la diferencia entre causas comunes y causas especiales. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio a partir del ciclo PHVA.	14 principios de la calidad, seis enfermedades mortales, y los cinco obstáculos para el desarrollo de la gestión de la calidad. Sistema profundo de conocimiento
Joseph Juran	Adecuación para el uso, desglosado en cuatro elementos, calidad de diseño (calidad de investigación de mercados, calidad de concepto, calidad de especificación), calidad de conformidad (tecnología), gestión de mano de obra. Disponibilidad (fiabilidad, mantenimiento, soporte logístico). Servicio posventa (rapidez, competencia e integridad)	Trilogía de la calidad; las cinco características de la calidad, cliente interno. Los seis pasos para la resolución de problemas y la creación del concepto de calidad. La espiral de calidad.

Fuente. ALDANA DE VEGA Luz Ángela, ÁLVAREZ BUILES María Patricia, BERNAL TORRES Cesar Augusto, DIAZ BECERRA María Inés, GONZALEZ SOLER CARLOS Ernesto, GALINDO URIBE Oscar Darío, VILLEGAS CORTES Andrés. Administración por Calidad. Primera Edición Bogotá, Alfaomega Colombiana S. A. 2010 Pág.34 ISBN 978958-682-798-0

3.3 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)³

ISO (Organización Internacional de Normalización), es una federación de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de la ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. ISO es una organización internacional no gubernamental, que produce Normas Internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO.

La finalidad de dichas normas es la coordinación de las normas nacionales, en concordancia con el acta final de la organización mundial del comercio, con el propósito de facilitar el comercio, facilitar el intercambio de información y contribuir a la transferencia de tecnologías.

Su sede principal (ISO) se encuentra en Ginebra (Suiza), está formada por un gran número de países de los 5 continentes y cada país está representado por su organismo Integrante que es quien coordina las normas nacionales. Cada Organismo integrante tiene derecho a un solo voto, sin importar su tamaño

Todas las normas establecidas por la ISO son voluntarias; no existen requisitos legales que obliguen a los países adoptarlas. No obstante, los países y las industrias suelen acoger las Normas ISO como normas nacionales.

3.4 GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9000

La familia de Normas ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de las empresas que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia acentuada por los procesos integracionistas.

La organización debe tener un sistema de calidad más eficiente cada día, que integre todas las actividades que pudieran afectar la satisfacción de las necesidades explícitas y tácitas de sus clientes.

³ ICONTEC; COMPENDIO DE NORMAS FUNDAMENTALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DOCUMENTOS DE ORIENTACIÓN PARA SU APLICACIÓN. Tercera edición, 2010.

3.4.1 Familia de Normas ISO 9000⁴. La familia de las normas ISO 9000: 2008 se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

La norma ISO 9000, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Describe los fundamentos y la terminología de los sistemas de la calidad.

La norma ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad- requisitos. Identifica los requisitos básicos del sistema de gestión de la calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumpla determinados requerimientos, es decir, se centra en proporcionar un producto y/o servicio satisfactorio a los clientes. Es la que utiliza para la certificación del sistema.

La norma ISO 9004, Sistema de Gestión de calidad – Directrices para la mejora del desempeño. Va dirigida a un incremento del rendimiento y a la satisfacción de todas las partes interesadas, no solamente los clientes, sino también el personal, los accionistas, los proveedores y la comunidad.

Junto con la Norma ISO 9001, la ISO 9004 forman un “par consistente” de normas que se pueden utilizar de forma independiente o mejor aún en forma complementaria con propósitos y campos de aplicación diferentes pero coherentes.

La Norma ISO 19011,proporciona orientación relativa a las auditorías de gestión de calidad y de gestión ambiental, y es de especial importancia que se considere la metodología para que un auditor se cualifique en las dos disciplinas.

3.5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD⁵

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de Gestión que este diseñado para

⁴ ICONTEC; COMPENDIO DE NORMAS FUNDAMENTALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DOCUMENTOS DE ORIENTACIÓN ARA SU APLICACIÓN /NTC-ISO 9000 / generalidades de Sistema de Gestión de la Calidad; Tercera Edición;2010.

⁵ <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>

mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Los principios de la calidad son la columna del Sistema de Gestión de la Calidad. Una empresa que implemente estos principios está cumpliendo con cualquier norma certificable.

Estos principios pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia la mejora en el desempeño y son:

Primer Principio. Organización enfocada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Segundo principio. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Tercer principio. Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Cuarto principio. Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Quinto Principio. Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Sexto Principio. Mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

Séptimo principio. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Octavo principio. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000.

3.6NTC ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 determina los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad⁶

La aplicación del sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos” una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo sobre los vínculos ente los procesos individuales y sobre su combinación e interacción.

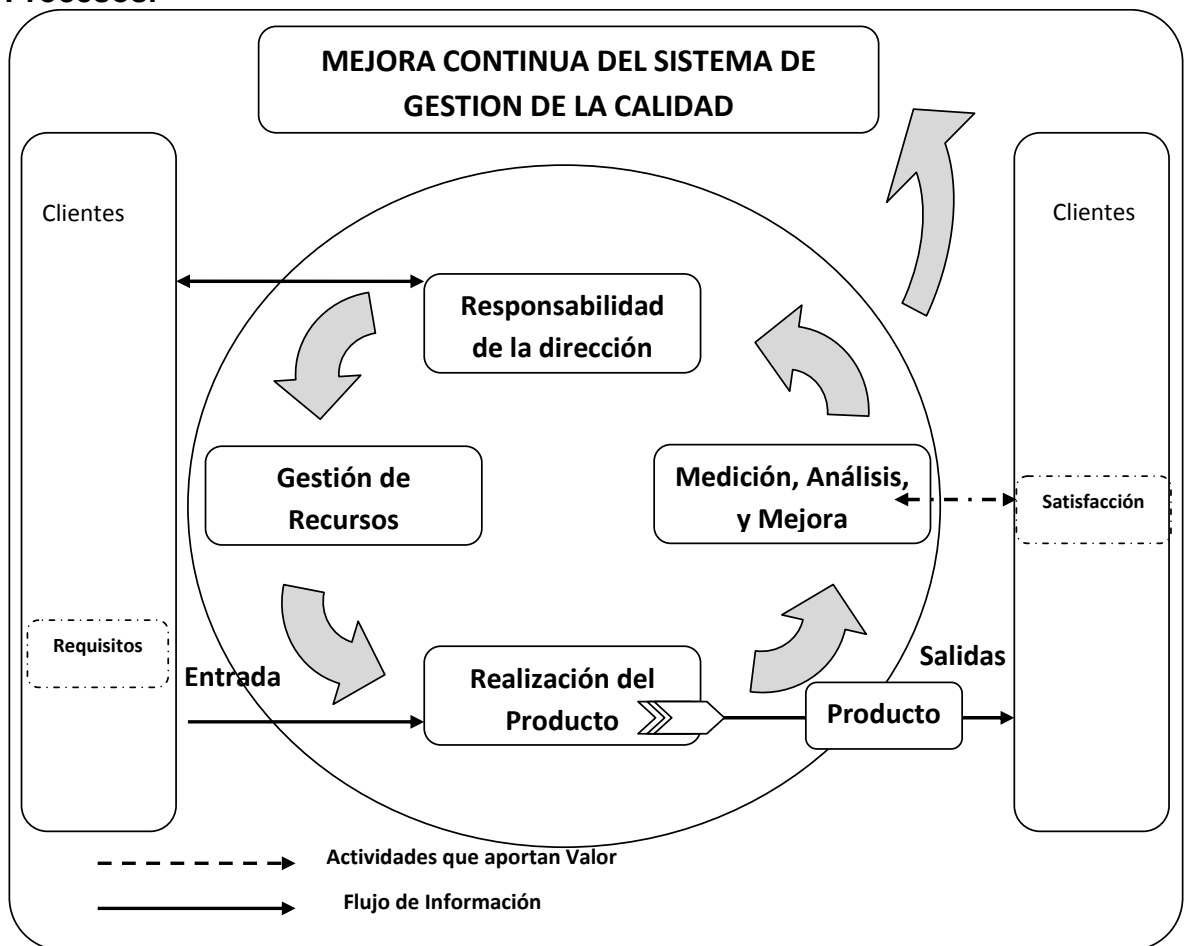
⁶ NTC ISO 9001:2008

El enfoque basado en procesos para un sistema de gestión de la Calidad da importancia a:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aportan valor.
- La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

La norma ISO 9001: 2008 establece un modelo del sistema de gestión de la calidad basado en cuatro macro procesos (ver figura5), responsabilidad por la dirección, gestión de los recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora.

Figura 5. Modelo de un sistema de Gestión de la Calidad Basado en Procesos.



Fuente. NORMA ISO 9001:2008

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”

3.6.1 Responsabilidad de la Dirección: La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia; comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de la calidad, asegurándose de que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones por la dirección y asegurando a la organización la disponibilidad de los recursos.

3.6.2 Gestión de los Recursos. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad para mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos

Entre los recursos a suministrar se encuentran el humano, en donde la organización debe asegurarse que sea competente para realizar los trabajos que afecten la calidad del producto o servicio en los que participe. Además se debe asegurar que exista un ambiente de trabajo que le permita al recurso humano desarrollarse adecuadamente.

3.6.3 Realización del Producto o Servicio. En este campo la organización debe asegurarse que se planifica y desarrollan los procesos requeridos para que se establezcan los requisitos de los clientes, se realice el diseño del producto de manera que se conviertan los requisitos en características de calidad el producto, también para que se establezca la metodología adecuada para realizar el producto o servicio de manera que se cumpla con las especificaciones del diseño.

3.6.4 Medición Análisis y Mejora. El sistema debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición análisis y mejora requeridos para demostrar en todo momento la conformidad del producto del sistema de gestión de la calidad, mejorando continuamente su efectividad, es decir su eficiencia y eficacia.

Se incluye lo correspondiente al seguimiento y medición, la satisfacción del cliente, el sistema, de los productos y los procesos, el control del producto no conforme, el campo correspondiente al análisis de los datos y la mejora continua utilizando su política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías y las acciones correctivas y preventivas resultantes del análisis de esos datos.

3.7 MEJORAMIENTO CONTINUO⁷

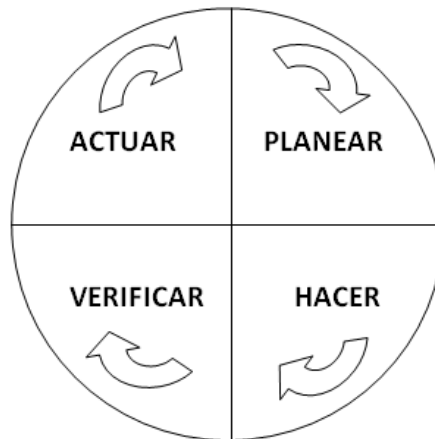
El concepto de mejoramiento continuo tiene sus raíces en 1940, primero con los planteamientos de W. Shewart y luego con el ciclo de E. Deming, conocido también como ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar). Más tarde se unen a estos planteamientos las teorías de J. Harrington (buscando las mejores prácticas desde los procesos de mejoramiento continuo), E.M Goldratt (trabajando por el mejoramiento continuo) y Vicente Falconi, padre del gerenciamiento de la rutina para la gestión de los procesos como parte fundamental de la calidad, utilizando el ciclo de Deming.

Para elaborar su ciclo de PHVA, partió del concepto de que la calidad es alcanzar o exceder las expectativas y requerimientos del cliente, los cuales son determinados o modificados a través de la comunicación continua entre clientes, asociados y administración.

Así, **Planear** determina las metas y objetivos organizacionales y demás mecanismos para alcanzarlo; **Hacer** significa educar a los empleados, entendiéndose por educación el arte de sacar lo mejor de cada persona, aprobándose en sus potencialidades y viendo sus oportunidades de mejoramiento. Esta etapa implica también poner en práctica las acciones que llevan a satisfacer realmente a los clientes, **Verificar** se refiere a que la organización requiere examinar permanentemente que se ha cumplido y que está pendiente; se diría que es el espacio de la mediación. Si se encuentran brechas se procede a planear de nuevo para hacer los ajustes necesarios, **Actuar** lleva a la organización a emprender las acciones apropiadas para ejecutar e institucionalizar el cambio.

⁷ALDANA DE VEGA Op. Cit, pág. 172.

Figura 6. El Ciclo de Deming



Fuente: ALDANA DE VEGA Luz Ángela, ÁLVAREZ BUILES María Patricia, BERNAL TORRES Cesar Augusto, DIAZ BECERRA María Inés, GONZALEZ SOLER CARLOS Ernesto, GALINDO URIBE Oscar Darío, VILLEGAS CORTES Andrés. Administración por Calidad. Primera Edición Bogotá, Alfaomega Colombiana S. A. 2010 Pág. 42 ISBN 978958-682-798-0

3.8 AUDITORÍA INTERNA⁸

Como mecanismo fundamental del mejoramiento continuo se encuentra la auditoría, definida como un sistema de evaluación de desempeño organizacional que conduce a establecer el grado de cumplimiento de los objetivos de toda la organización.

La auditoría permite identificar y evaluar la ejecución de los procesos, para el mejoramiento continuo de los mismos y para el logro de la efectividad. Además, apoya a todos los trabajadores para el desarrollo de sus actividades, a la vez que les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría, información permanente y campus puntuales donde deben producirse las mejoras e innovaciones.

3.8.1 Características de la auditoría

- La auditoría no puede ser punitiva, sino un medio que proporcione oportunidades de crecimiento y mejoramiento.
- Es un espacio de formación y acompañamiento.
- Es una herramienta de prevención.

⁸ALDANA DE VEGA Op. Cit, pág. 215.

- Es una oportunidad de hacer seguimiento a los planes de mejoramiento, al plan estratégico y a los grandes proyectos organizacionales.
- Tiene objetivos claros, como la elaboración periódica del Diagnóstico organizacional.
- Establece qué procesos y procedimientos no están cumpliendo con la razón de ser para lo cual fueron diseñados.
- Presenta análisis respecto al deber ser de una organización de calidad.
- Puede ser interna o externa.

La auditoría interna es una evaluación integral, objetiva sistemática y cruzada que involucra a varios o a todos los procesos, con el objetivo de determinar el grado de correspondencia, coherencia y consistencia de lo que dice ser la organización. Su alcance es limitado; sin embargo, todas las actividades que se desarrollan pueden auditarse, sin importar el área o función a la cual pertenecen; ello implica la participación de un equipo interdisciplinario que apunte a la visión global.

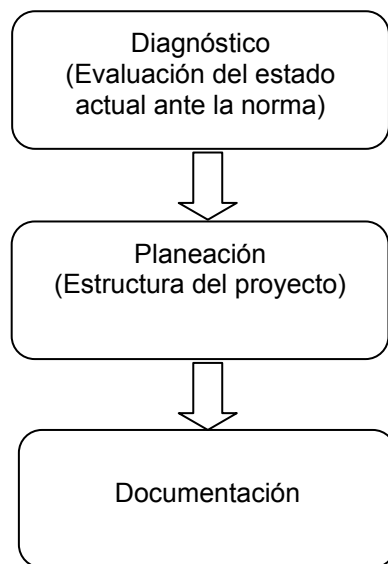
4. ETAPAS PARA LA PLANEACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA PRESEA LTDA

Desarrollar un proceso de planeación requiere establecer el acople entre la visión que tienen los líderes acerca de lo que debe y deberá ser el negocio en el futuro y las condiciones actúales y las tendencias futuras del mercado que desean atender; es decir, que haya una óptima convivencia entre los sueños de la organización, la orientación y destino del mercado en una economía cambiante, que permita a la organización anticiparse y crear situaciones futuras que le generen ventajas competitivas.

Para la correctaplaneación del sistema de Gestión de la Calidad en Presea Ltda, se establecen las siguientes fases de manera secuencial que conllevan a eliminar las diferencias que puedan hallarse entre los requisitos de la norma técnica y la gestión administrativa actualmente desarrollada.

En este proyecto de documentación del sistema de Gestión de la Calidad se identificaron varias etapas para alcanzar los objetivos propuestos. La secuencia de estas etapas se observan en la siguiente figura.

Figura 7. Identificación de las etapas para la planeación del sistema de gestión de la calidad.



Fuente. Autores del proyecto

Este proyecto también cuenta con las fases de diagnóstico y planeación en la etapa de “Planear” tal y como se encuentra estructurado en el Sistema de Gestión de Calidad bajo el ciclo PHVA (Planear – Hacer _ Verificar – Actuar).

4.1 PLANIFICACIÓN DEL S.G.C

4.1.1 Sensibilización en el Tema de Calidad. El proceso de sensibilización al igual que la capacitación es muy importante para el personal de la organización, se debe adoptar como un método para la búsqueda de la mejora continua dentro de toda organización, Presea Ltda., en la búsqueda de la cultura de la calidad se reunió el día 10 de octubre de 2011 con todo el personal con el fin de realizar una sensibilización del tema, ya que cuando se realiza muy bien este proceso se disminuye el efecto paradigma (resistencia al cambio) ya que brinda la oportunidad de conocer el *por qué?* y *para qué?* de los cambios a medida que se va desarrollando el proyecto. (Ver anexo A)

Las jornadas de sensibilización fueron la manera más efectiva de establecer comunicación con todo el personal de Presea Ltda, en ella se interactuó directamente con los colaboradores mediante reuniones donde se realizaron exposiciones acerca de los conceptos básicos de la NTC ISO 9001 y a su vez realizando retroalimentación con el fin de permitir participación y resolver cualquier inquietud o recibir sugerencias que conlleven al mejoramiento del proceso.

Foto 2. Sensibilización en Presea Ltda.



Fuente. Autores del proyecto

También se resaltarán los cambios en el clima organizacional y los compromisos de cada miembro de la organización en la puesta en marcha del Sistema de

Gestión de la Calidad, de igual forma se explicó la metodología y las fases de desarrollo del proyecto.

4.1.2 Conformación del comité de calidad.El día 11 de octubre de 2011 se conformó el Comité multidisciplinario de Calidad de la empresa Presea Ltda. con la misión de contribuir a la mejora de los canales de comunicación entre los clientes, directivos y personal de la organización, para consolidar de forma eficiente, los procesos que se llevan a cabo para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

El cual quedo conformado de la siguiente manera: (ver anexo A)

La integración del comité de calidad es una estrategia que permitió la participación e involucramiento del personal bajo una metodología de trabajo en grupo y con toma de decisiones para todos los procesos de la organización.

4.1.3 Capacitación en el tema de Calidad.Se adelantaron dentro de la Empresa Presea Ltda.,capacitaciones relacionadas con la Norma y dirigidos por los integrantes del proyecto Juan Carlos Pardo y Johanna Maldonado para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.(Ver anexo A)

Foto3. Capacitación en Presea Ltda.



Fuente. Autores del proyecto

Las sensibilizaciones y capacitaciones se realizaron con exposiciones por medio de diapositivas, al finalizar se retroalimentaba el tema.

5. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

El Diagnóstico de la calidad es el primer paso obligado para poder iniciar un proceso de calidad; a partir del análisis de la organización se pudo realizar una revisión de la situación de la empresa con respecto a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001: 2008, los resultados de dicho diagnóstico fueron la base de partida en el proceso de documentación del sistemas de gestión de la calidad.

Esta actividad fue desarrollada en la primera semana del mes de Noviembre de 2011, mediante el uso una encuesta la cual registra el estado actual de la organización.(Ver anexo B)

A partir de los datos recolectados se evidenció las condiciones iniciales de la empresa frente a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, la información contenida en este diagnóstico, quedo constituida como la línea base para la evaluación posterior del plan de documentación.

5.1 DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS

Los instrumentos que se utilizaron en el proceso de recolección consolidación requerida para establecer el nivel del avance del Sistema fueron los siguientes:

1. **La Encuesta:** Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada, su objetivo principal es poder evaluar el cumplimiento de los numerales de la Norma NTC ISO 9001: 2008. La encuesta refleja el tipo de cuestiones que aplicada a los trabajadores de la Empresa PRESEA LTDA debe desarrollar en el proceso de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. **La Entrevista:** Las entrevistas se utilizaron para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista, estas entrevistas sirvieron como soporte de las evidencias obtenidas a través de la encuesta, ratificando así cada una de las respuestas plasmadas en ella.

Con la combinación de estos instrumentos se logró evaluar de forma más profunda la percepción de los trabajadores de la organización Presea Ltda., sobre los diferentes aspectos que conforman el sistema de gestión de calidad.

5.2 ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

La encuesta se realizó con base en una lista de chequeo con todos los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008. Su estructura está de acuerdo a los capítulos de la norma, agrupados así:

Tabla 6. Estructura de la Encuesta – Proceso Diagnóstico

4.1	Requisitos Generales
4.2	Requisitos de la Documentación
5.1	Compromiso de la Dirección
5.4	Planificación
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
5.6	Revisión por la Dirección
6.1	Provisión de los Recursos
6.2	Recursos Humanos
7.1	Planificación de la prestación del Servicio
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente
7.3	Diseño y Desarrollo.
7.4	Compras
7.5	Prestación del Servicio
7.6	Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición
8.2	Seguimiento y Medición
8.3	Control de Producto No Conforme
8.4	Análisis de Datos

Fuente. Autores proyecto

Para la realización se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 7. Criterio de evaluación de la Encuesta Proceso Diagnóstico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA	PUNTAJE
NA: No aplica	0%
N: No cumple con el requisito de la norma	10%
S: si cumple con el requisito de la norma pero no se encuentra documentado	25%
D: Cumple con el requisito de la norma y se encuentra documentado	50%
I: Requisito aplicable Implementado y documentado	75%
M: Requisito aplicable Implementado y se encuentra en la etapa de mejoramiento	100%

Fuente. Autores del proyecto

A continuación se presenta una tabla del aplicativo “encuesta” realizada en el proceso de diagnóstico.

Figura8. Aplicativo Lista Chequeo de la Encuesta

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001;2008									
EMPRESA		PRESEA LTDA							
ITEM	Num	REQUISITO	NA	N	S	D	I	M	T
1	4.1	REQUISITOS GENERALES	0	1	1	0	0	0	18%
2	4.1	Se encuentran identificados los procesos			X				
3	4.1	Se ha definido la interaccion de los procesos		X					
4	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	0	6	0	0	0	0	10%
5	4.2.2	Tienen un manual de calidad		X					
6	4.2.3	tiene procedimiento para el control de documentos (procedimientos, guia para elaboracion de procedimientos, intruccion, manuales, etc)		X					
7	4.2.3	Tienen guia para elaborar documentos		X					
8	4.2.3	tienen un inventario de la documentacion existente y de la flatante		X					
9	4.2.4	existe un procedimiento para la admistracion de los registros de calidad		X					
10	4.2.4	existe in inventario de registro de calidad		X					
11	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION	0	4	0	0	0	0	10%
12	5.1	Se tiene una politica de calidad		X					
13	5.1	se ha analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad		X					
14	5.1	ha difundido la politica de calidad		X					
15	5.1	se llevam a cabo revisiones del SGC		X					
16	5.4	PLANIFICACION DE LA CALIDAD	0	2	0	0	0	0	10%

Fuente. Autores del proyecto

5.3 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta se aplico el día 22 de noviembre de 2011 y fue diligenciada por los miembros de la Empresa Presea Ltda, en cada una de sus áreas funcionales.(ver anexo B)

Esta actividad se combino con la entrevista, buscando asegurar la veracidad de la información suministrada, en este proceso se aclaraban las dudas presentadas, además de recolectar todas las evidencias documentales para apoyar el proceso.

5.4 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la evaluación del diagnóstico realizado en la empresa Presea Ltda. se agrupan los resultados de los

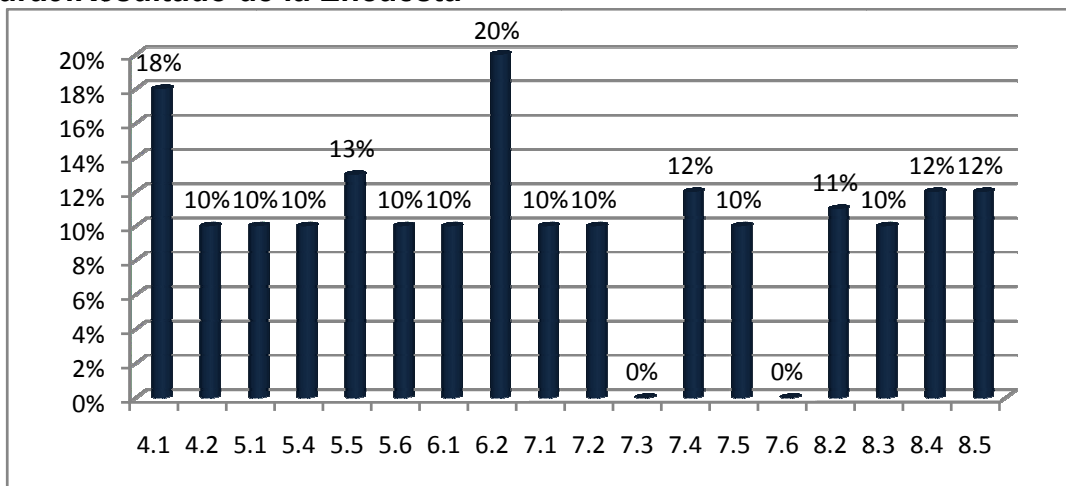
numerales, proyectando los valores porcentuales (%) de estos hasta obtener un resultado cuantitativo y cualitativo del sistema.

Tabla 8. Resultado del Diagnóstico

4.1	Requisitos Generales	18%
4.2	Requisitos De La Documentación	10%
5.1	Compromiso De La Dirección	10%
5.4	Planificación De La Calidad	10%
5.5	Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación	13%
5.6	Revisión Por La Dirección	10%
6.1	Provisión De Recursos	10%
6.2	Recursos Humanos	20%
7.1	Planificación de laprestación del Servicio.	10%
7.2	Procesos Relacionados por el Cliente	10%
7.3	Diseño y Desarrollo	0%
7.4	Compras	12%
7.5	Prestación Del Servicio	10%
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	0%
8.2	Seguimiento Y Medición	11%
8.3	Control Del Producto Y/O Servicio No Conforme	10%
8.4	Análisis De Datos	12%
	PROMEDIO	10%

Fuente. Autores del proyecto

Figura9. Resultado de la Encuesta



Fuente. Autores del proyecto

5.5 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Al realizar el diagnóstico y analizar los resultados obtenidos se pudo evidenciar la problemática que tiene Presea Ltda, con respecto a la documentación del sistema de gestión de calidad,

El resultado promedio total del grado de cumplimiento que tiene Presea Ltda, frente al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008 fué del 10% lo que evidenció un alto grado de incumplimiento de la norma, por lo tanto era clara la necesidad de iniciar el proceso de documentación del sistema de gestión de calidad y realizar la planificación de las actividades a realizar para cumplir con el objetivo del proyecto.

Capítulo 4. Sistema de Gestión de Calidad

Presea Ltda, era una Empresa que deseaba iniciar el proceso de documentación de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

- No se evidenció la identificación de los procesos ni su interacción.
- No existía mapa de procesos.
- No existía procesos documentados.
- No se tenía documentado un manual de calidad que cumpliera con los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008.
- No habían parámetros para aprobar, revisar y actualizar los documentos.

Capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección

- Existe un gran compromiso e iniciativa de la alta dirección por la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización y se observó la necesidad de lograr la certificación por las exigencias del mercado.
- Se conocen los requisitos del cliente, sin embargo no se encontraban documentados.

- No existía política ni objetivos de calidad, aunque se daba por entendido que se manejaban ciertas características del servicio.
- La organización no tenía definida su política de calidad.
- Las responsabilidades de cada cargo no habían sido definidas claramente por parte de la dirección.
- El contrato de trabajo es el único documento donde se describía el nombre del cargo.
- Los procesos de comunicación dentro de la organización no se encontraban definidos.
- No había evidencia de los procedimientos obligatorios exigidos por la norma.

Capítulo 6. Gestión de los Recursos

- Presea Ltda, cuenta con recursos económicos necesarios para su funcionamiento y el cumplimiento de las necesidades de sus clientes, sin embargo, no existía evidencia en documentos formales.

Con respecto a la gestión se resaltan los siguientes resultados:

- La organización no había definido las competencias del personal de acuerdo a los criterios de educación, formación, habilidades y experiencia exigidos por la norma.
- El ambiente de trabajo ha sido favorable para el cumplimiento de la calidad.
- La organización no contaba con un programa de capacitaciones.
- La alta dirección estuvo dispuesta a proporcionar los recursos necesarios para la documentación del sistema de gestión de la calidad en la organización.

Capítulo 7. Realización del Servicio

- No existía documentación de la forma en que se planificaba la prestación del servicio.

- Presea Ltda, cuenta con una comprensión de las necesidades de los clientes.
- La comunicación con el cliente es frecuente, pero se realizaba de manera informal por lo que se debía estandarizar y establecer el proceso.
- El proceso de compras no se encontraba documentado, éste era realizado de una manera artesanal y en muchas ocasiones sin evaluar más opciones.
- No existían criterios para seleccionar y evaluar a los proveedores.
- En Presea Ltda, no se realiza diseño ni desarrollo.
- El numeral de la norma que hace referencia a la metrología no aplica para Presea Ltda.

Capítulo 8. Medición Análisis y Mejora

- Los procedimientos para el seguimiento medición, análisis y mejora del servicio no se encontraban documentados.
- La recolección de la información acerca de la opinión del cliente frente al servicio prestado era realizado de forma informal con encuestas,
- No existían registros para el análisis de datos.
- La organización no poseía indicadores para medir sus procesos.
- Las quejas y reclamos se registraban empíricamente, no existía registro y control sobre las mismas, aunque estas eran solucionadas inmediatamente.
- La organización no tenía establecido procedimientos para el tratamiento del producto no conforme.

6. PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con los hallazgos encontrados en el diagnóstico inicial se obtuvo una visión más clara de los aspectos críticos en la Empresa, se observó la necesidad de realizar planes de mejoramiento y estándares de calidad, que conllevaran a la organización lograrla satisfacción de sus clientes, y cumplir estas exigencias. El desarrollo y documentación del sistema de gestión de la calidad en Presea Ltda, es el resultado de la decisión estratégica de la alta dirección de la organización.

Se realizó una reunión con el comité de calidad de Presea Ltda, y se socializó el resultado presentado en el diagnóstico con el ánimo de precisar detalles y asignación de responsabilidades a cada uno de los involucrados en las actividades para llevar a cabo y lograr una adecuada documentación del sistema de gestión de la calidad; para tal fin se debía realizar un plan de acción que diera cumplimiento a los requisitos establecidos por la norma.

Al realizar este plan de trabajo se procedió a presentarlo a la Gerencia, donde se aprobó, para proceder posteriormente a socializarlo con todos los colaboradores de la Empresa Presea Ltda.

6.1 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL

Para poder iniciar la documentación, la organización consideró, el manual de calidad, declaraciones documentadas de los procesos hasta donde el sistema tiene su alcance, política y objetivos de calidad, tipo de documentación, registros de calidad y documentos externos para el diseño de la documentación de la Empresa, como primer lugar los procedimientos mandatorios del Sistema de Gestión de Calidad.

6.2 ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Presea Ltda, se planteado de la siguiente forma: Prestación del servicio de asesoría e intermediación de seguros de Individuos y Empresas.

6.3 EXCLUSIONES

En el Sistema de Gestión de la Calidad de **PRESEA LTDA**, no aplica los elementos numerales 7.3 y 7.6 como requisitos de la NTC ISO 9001:2008.

- **Diseño y Desarrollo.**

Este numeral de la norma no es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de Presea Ltda., debido a que la organización no diseña ni desarrolla un servicio o producto propio ya que su razón de ser es la Asesoría y la intermediación en la venta de pólizas de seguros y servicios que la Empresa comercializa con sus clientes, los cuales son desarrollados y diseñados por sus proveedores, es decir por las Compañías Aseguradoras.

- **Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

En la prestación del servicio de asesoría en seguros y capitalización Presea Ltda., no utiliza herramientas que deban ser calibradas por tratarse de un servicio sobre un producto intangible, este numeral debe ser aplicado a las herramientas que deben ser calibradas o ajustadas periódicamente para garantizar su desempeño en la fabricación del producto, por esta razón este numeral no es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad.

6.4 POLÍTICA DE CALIDAD

Presea Ltda., formuló su Política de Calidad manteniendo los lineamientos expresados en su Misión y Visión Organizacional.

A continuación se presenta la Política de Calidad de Presea Ltda.

Presea Ltda., manifiesta el firme compromiso con la satisfacción total de sus clientes en la prestación de los servicios que ofrece, cumpliendo con la normatividad vigente, apoyándose en un talento humano idóneo, comprometido con mejorar continuamente su desempeño.

6.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Incrementar continuamente la satisfacción de sus clientes.
2. Mejorar continuamente sus procesos.
3. Cumplir oportunamente los servicios solicitados por sus clientes.
4. Contar con un equipo humano competente y capacitado para ejercer sus funciones.
5. Garantizar que el Software y Hardware utilizado en la prestación de sus servicios tengan un adecuado mantenimiento.
6. Ofrecer una adecuada atención en asesoría a sus clientes en la prestación del servicio.
7. Gestionar y mejorar el archivo de la información con el fin de ofrecer a sus clientes consultas fáciles, eficaces y oportunas.
8. Gestionar el recaudo de primas de manera oportuna para asegurar el adecuado funcionamiento de la organización.
9. Direccionar y mantener oportunamente las compras de los bienes y servicios con la calidad requerida para la excelente prestación del servicio.
10. Mantener y de forma oportuna la información financiera para una adecuada toma de decisiones.
11. Establecer los mecanismos necesarios para sostener las mejores relaciones con sus clientes.

7. DISEÑO Y DOCUMENTACION DEL S.G.C

7.1 IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

7.1.1 Identificación de los Procesos. Continuando con la etapa de diseño y manejando el concepto de enfoque basado en procesos, a través del análisis, estudio y actividades realizadas en la organización se identificaron los Procesos, su gestión y la interrelación entre ellos, sus actividades principales, y la identificación de los requisitos que debe cumplir el servicio y la metodología mediante la cual se verificaría la eficacia del S.G.C.

Los procesos identificados se clasificaron en tres (3) bloques básicos los cuales son:

1. **Procesos Estratégicos**
2. **Procesos Misionales**
3. **Procesos de Apoyo**

A continuación se muestran identificados y clasificados según los grupos:

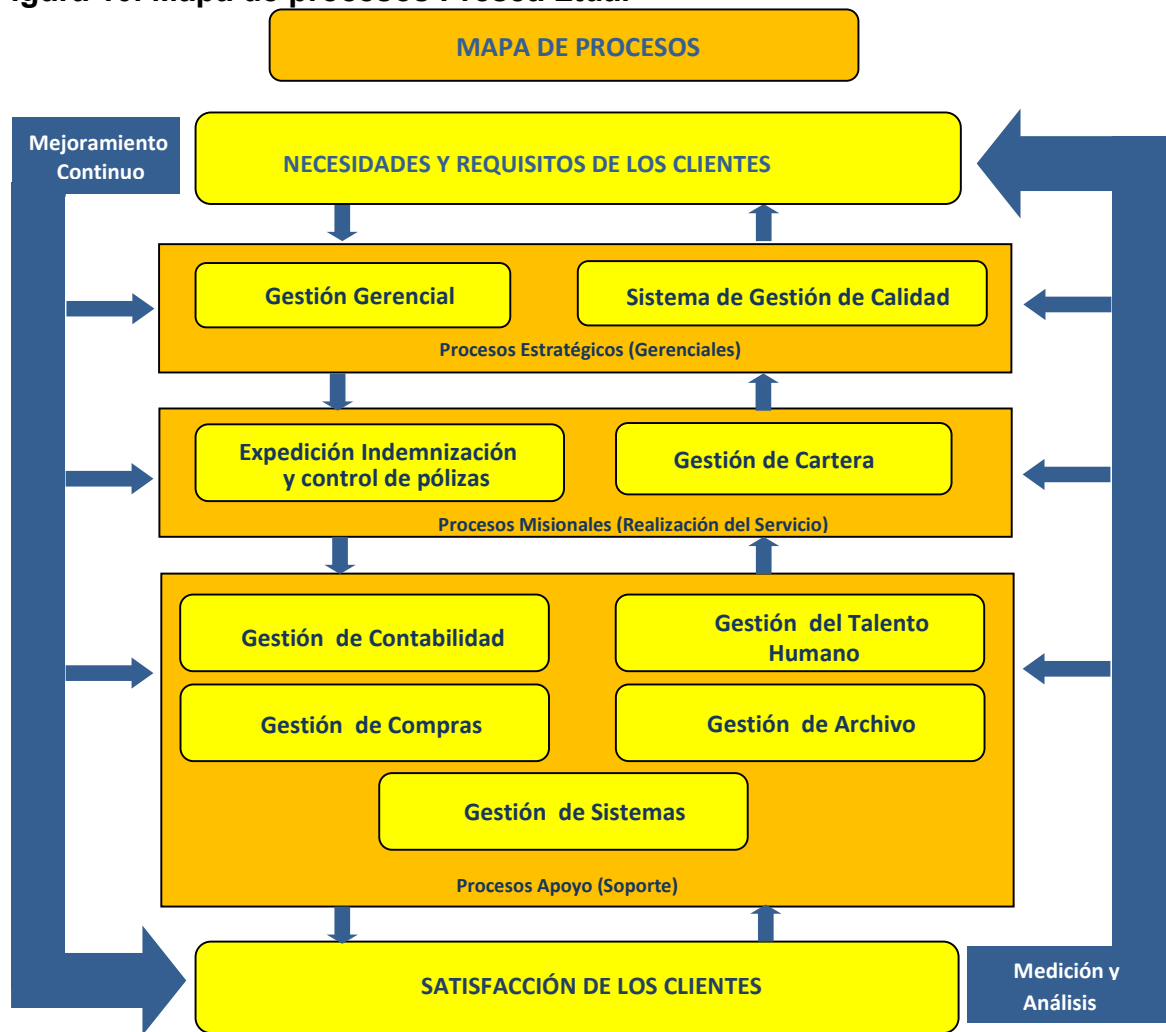
Tabla 9. Procesos PRESEA LTDA.

PROCESOS ESTRATÉGICOS (Gerenciales)	
Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN GERENCIAL • SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PROCESOS MISIONALES (Realización del Servicio)	
Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previo por la organización en el cumplimiento de su razón social. Estos procesos tienen un impacto directo sobre el cliente, creando valor para este.	<ul style="list-style-type: none"> • EXPEDICIÓN, INDEMNIZACIÓN Y CONTROL DE PÓLIZAS • GESTIÓN DE CARTERA
PROCESOS DE APOYO: (Soporte)	
Como su nombre lo indica estos procesos apoyan a los demás procesos de la organización, incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos y misionales.	<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO • GESTIÓN CONTABLE • GESTIÓN DE SISTEMAS • GESTIÓN DE ARCHIVO • GESTIÓN DE COMPRAS

Fuente. Autores del proyecto

7.1.2 Mapa de procesos.El mapa de procesos es “la herramienta por excelencia que permite a las organizaciones asegurar la integración de los procesos para garantizar la satisfacción de los clientes y de la sociedad en general”⁹.

Figura 10. Mapa de procesos Presea Ltda.



Fuente. Autores del proyecto

7.1.3 Caracterización de los procesos.La caracterización tiene como objetivo describir cada uno de los procesos teniendo en cuenta los requisitos de un proceso y la secuencia e interacción de los mismos, al igual que la descripción de

⁹ HERRERA FONTALVO José Tomas. La Gestión avanzada de la calidad. Bogotá: Asesores del 2000. 2006, p. 125

las actividades de cada proceso basadas en el ciclo PHVA. La interacción de los procesos, especifica claramente las entradas proporcionadas por los proveedores y las salidas requeridas por el cliente.

Todas las Caracterizaciones definidas para el Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa Presea Ltda., contienen los siguientes ítems, los cuales se observan en la Figura N.11.

- Nombre del proceso
- Responsable del proceso
- Tipo de proceso
- Objetivo
- Alcance
- Proveedor
- Entradas
- Ciclo PHVA
- Actividades del proceso
- Responsable
- Salidas
- Cliente
- Interacción
- Recursos
- Parámetros de control y medición
- Requisitos
- Indicadores

La caracterización cumple con el requisito 4.1 de la norma ISO 9001: 2008 y para la realización se utilizó la información suministrada por los responsables dentro de la organización. Las caracterizaciones se encuentran en el anexo C.

Figura 11.Formato Caracterización de procesos

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
		CODIGO:	FECHA APROBACION:	ELABORO:		
REVISO Y APROBO		PROCESO:				
PROCESO:		RESPONSABLE DEL PROCESO:			TIPO:	
OBJETIVO						
ALCANCE						
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:						
RECURSOS:						
PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICION:						
REQUISITOS						
DOCUMENTOS RELACIONADOS						
MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)						
OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE

Fuente. Autores del proyecto

7.2 INDICADORES DE GESTIÓN

Los Indicadores son valores o medidas que muestran el grado de cumplimiento para lograr determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y medir el comportamiento de la Política de Calidad de Presea Ltda, se determinan Indicadores de Gestión por procesos, cuyo propósito es evaluar la meta

establecida y en la medida que aplique contribuya en la medición de los objetivos de calidad.

Para cada indicador se estableció: Objetivo, Índice, Formula, Sentido, Meta, Frecuencia y Responsable. Los indicadores se encuentran descritos en las caracterizaciones de los procesos (Ver anexo C)

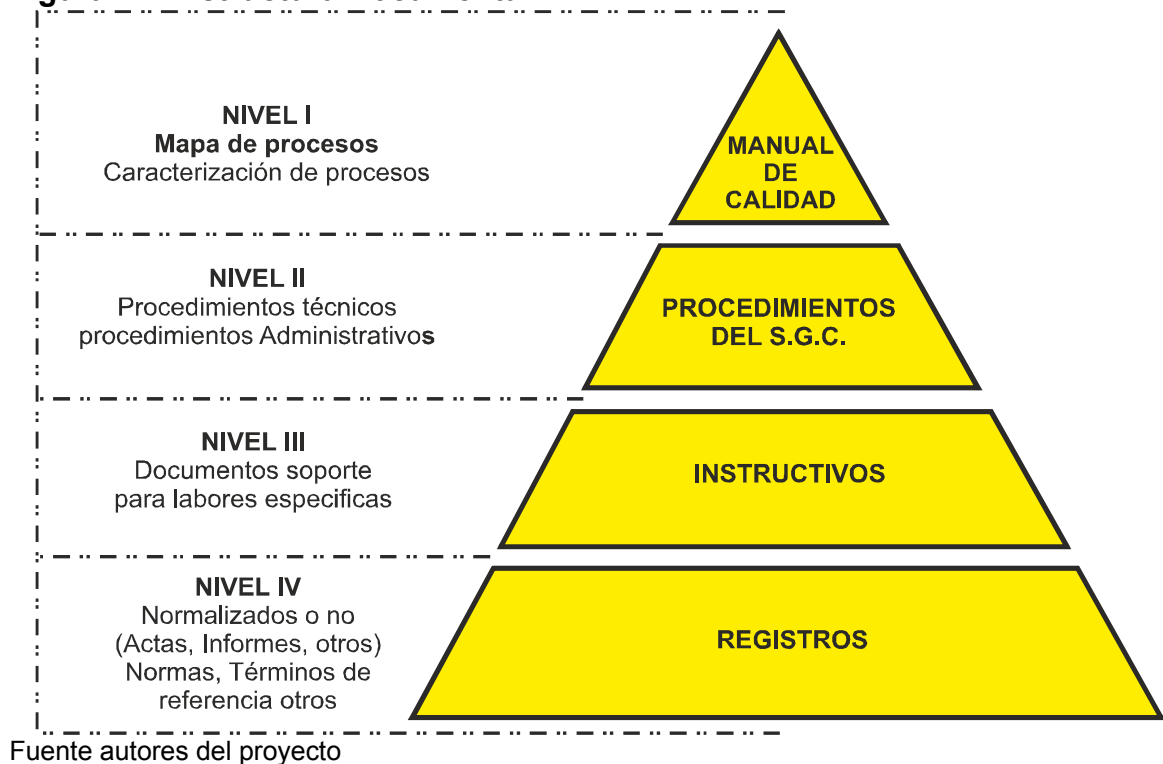
8.GESTIÓN DOCUMENTAL

Esta etapa del proyecto es muy importante ya que la documentación es la base que permite estandarizar las actividades de los procesos y alcanzar la efectividad en el desempeño de los mismos, además provee la base para auditar el Sistema de Gestión de Calidad y permite realizar trazabilidad a los procesos para tomar decisiones acertadas.

La existencia de los documentos permite definir con claridad autoridades y responsabilidades, posibilita una comunicación efectiva dentro de la organización, sirve para inducir y capacitar el nuevo personal fomentando un desempeño uniforme y proporciona evidencia objetiva del funcionamiento del sistema.

La documentación para el Sistema de Gestión de la Calidad de Presea Ltda, está sustentada en los siguientes niveles:

Figura 12. Estructura Documental



Los tipos de documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad de Presea Ltda son:

Manual de Calidad: es un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad Presea Ltda, en el se contempla la misión, visión, el alcance del sistema, la política y los objetivos de calidad.

Procedimientos: forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso, un procedimiento describe lo que debe hacerse, cuando debe hacerse, quien debe hacerlo y el registro que debe quedar.


Instructivo: documento que proporciona descripciones detalladas de cómo realizar y registrar las tareas.

Registros: Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Documentos Externos: Son los documentos que afectan el sistema de gestión de la calidad, provenientes del cliente y documentos normativos o regulatorios, como normas técnicas, especificaciones, catálogos, condicionados entre otros

8.1 PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO

En la presentación de los documentos se tienen en cuenta los siguientes parámetros.

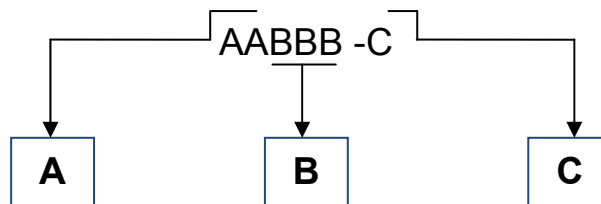
1 	2 NOMBRE DEL DOCUMENTO	
3 CODIGO:	4 FECHA:	5 ELABORO:
6 REVISO Y APROBO		

1. Logo de la Empresa
2. Nombre del documento
3. Código del documento
4. Fecha
5. Elaboro
6. Reviso y aprobó

Nombre del documento: descripción clara y general del documento.

Fecha: fecha en la que se creó, revisó y liberó el documento

Código: Número que identifica el documento. La interpretación es la siguiente.



A = LETRAS QUE IDENTIFICA EL TIPO DE DOCUMENTO, ASÍ:

M: Manual de calidad

CP: Caracterización de proceso

P: Procedimientos

I: Instructivo

F: Formato para registro

B = NÚMERO QUE IDENTIFICA EL CONSECUTIVO DEL TIPO DE DOCUMENTO, ASÍ:

M001, significa que es el manual de Calidad con consecutivo 001.

P003, significa que es el procedimiento con consecutivo número 002

I005, significa que Instructivo con consecutivo 005

C = DEFINE EL CONSECUTIVO DE VERSIÓN DEL DOCUMENTO, ASÍ:

F001-00,significa que es el formato para registro número 001 de versión 00

P002-03, significa que es el Procedimiento número 002 de versión 03.

I004-06,significa que es el procedimiento número 004 de versión 06.

Elaboró: Cargo de quien documentó el contenido del procedimiento o instructivo.

Revisó y Aprobó: Se escribe el cargo y se estampa la firma de quien revisa y aprueba el documento.

8.2 ENTREGA Y DISTRIBUCIÓN

Las copias de los documentos son entregados en medio físico y en medio magnético a los responsables de su uso, con una copia correspondiente con sello de copia controlada.

8.3 CONTROL DE LOS REGISTROS

La norma establece en su numeral 4.2.4 que estos registros deben ser controlados, ya que proporcionan evidencia de la conformidad del cumplimiento de los requisitos planeados y de la operación del sistema.

Los formatos del Sistema de Gestión de Calidad en Presea Ltda, se identifican por su nombre y código.

8.4 PROCEDIMIENTOS

El diseño de procedimientos documentados en la Empresa fue relacionado con los exigidos por la norma y los requeridos por la empresa. (Ver anexo D)

Dentro de estos procedimientos se encuentran los siguientes

- **P001** Creación y Elaboración de Documentos
- **P002** Control de Documentos del S.G.C.
- **P003** Control de Registros del S.G.C.
- **P004** Acciones Correctivas
- **P005** Acciones Preventivas
- **P006** Control del Producto No Conforme
- **P007** Auditorías Internas

8.5FORMATOS

Para realizar los formatos se tomó como base principal las caracterizaciones de los procesos en donde se encuentran de forma clara y detallada las necesidades de documentación, todos los formatos se encuentran en el anexo J

Los formatos desarrollados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 10.Documentos PRESEA LTDA.

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	F001	Listado Maestro de Documentos
	F004	Control de los Registros
	F010	Hallazgos de la Auditoría
	F011	Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas
	F012	Informe de Auditorías
	F020	Minuta de Reunión/capacitación
	F050	Lista de Asistencia
	F077	Indicadores de Gestión
	F094	Tablero de Mando
	F098	Cronograma de Mejoramiento del S.G.C
	P001	Elaboración Documentos S.G.C.
	P002	Control de Documentos del S.G.C
	P003	Control de los Registros del S.G.C
	P004	Acciones Correctivas
	P005	Acciones Preventivas
	P006	Control del Servicio No Conforme
	P007	Auditorías Internas
	M001	Manual de Calidad
	M003	Mapa de Procesos
GESTIÓN GERENCIAL	M004	Política y Objetivos de Calidad
	F009	Encuesta Satisfacción del Cliente
	F019	Documento Interno
	F071	Atención de Quejas y Reclamos
EXPEDICIÓN Y CONTROL DE PÓLIZAS	F026	Aviso de Cobro
	F069	Plan Control Expedición de Pólizas
	F091	Relación de Producto No Conforme
	F074	Registro de Solicitud de los Clientes
	F102	Listado Siniestros
	I021	Selección y Reevaluación de Proveedores
GESTIÓN DE CARTERA	F029	Recibos de Caja del Sistema
	F026	Aviso de Cobro

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE
	F031	Avisos de Recaudo
	F033	Memo Remisorio
	F039	Recibos de Caja Manual
	F045	Listado de Cartera
	F046	Gestión de Cartera
	I012	Instructivo Aviso Cobro
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	F013	Perfil del Cargo
	F019	Solicitud del Personal
	F028	Formatos Para Evaluación del Desempeño
	F054	Programa de Entrenamiento
	F058	Evaluación de Desempeño del Personal
	F056	Inducción al Personal Nuevo
	F076	Solicitud de Personal
GESTIÓN CONTABLE	F035	Factura de Venta
	F038	Nota de Contabilidad
	F040	Comprobante de Egresos para Cheque
GESTIÓN DE SISTEMAS	F022	Cronograma para Elaboración de Mantenimientos Preventivos
	F028	Listado de Software
	F047	Seguimiento a Copias de Seguridad Diarias
	F048	Seguimiento a Copias de Seguridad Quincenal
	F051	Seguimiento Copias en Cd Interna
	F052	Seguimiento Copias en Cd Externa
	F066	Listado de Equipos
	F067	Revisión Periódica Equipos con Antivirus
	F068	Cronograma de Revisión de Equipos con Antivirus
	I001	Directrices para Elaboración de Copias de Seguridad
I011	Directrices Mantenimiento Computadores	
GESTIÓN DE ARCHIVOS	I009	Gestión de Archivo
	F059	Recepción de Correspondencia
	F086	Entrega de Documentos a Archivo
GESTIÓN DE COMPRAS	F078	Evaluación y Selección de Proveedores
	F080	Reevaluación de Proveedores
	F089	Orden de Compra

Fuente. Autores del proyecto

8.6 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

En Presea Ltda., los cargos, funciones y sus perfiles no estaban descritos, para cada cargo se hizo una breve descripción de estos documentos, con apoyo de entrevistas personalizadas con cada uno de los responsables en la organización.

En la realización se diseñó el propósito del cargo, identificación del cargo, misión del cargo, en el perfil requerido se dividió en educación, formación, experiencia, habilidades, responsabilidades.

A continuación se relaciona la descripción de los cargos (ver anexo E)

- I001-00 Perfil Cargo Gerente
- I002-00 Perfil Cargo Secretaria
- I004-00 Perfil Cargo Director de Sistemas
- I003-00 Perfil Cargo Ejecutivos de Cuenta
- I005-00 Perfil Cargo Director Contabilidad
- I006-00 Perfil Cargo Asistente Contable
- I007-00 Perfil Cargo Auditor Interno
- I008-00 Perfil Cargo Asistente Cartera

Además de estos instructivos de perfil del cargo se documentaron otros (ver anexo F)

8.7 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad de Presea Ltda., se elaboró teniendo en cuenta los numerales descritos por la norma ISO 9001: 2008, fue socializado en reunión con los integrantes del comité de calidad para su revisión y posteriormente para su aprobación por parte del gerente.

En el manual de calidad se dan a conocer aspectos importantes de la organización como:

Política de calidad, objetivos de calidad, indicadores de gestión, organigrama, presentación de la empresa, mapa de procesos, productos y servicios, clientes y proveedores.

El manual de calidad se encuentra en el (anexoG)

8.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN¹⁰

En Presea Ltda., se estableció que la Gerencia realizará una revisión semestral del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la programación que establezca la alta dirección. Esta revisión se hará a través de una reunión que será programada y comunicada, para así asegurar la preparación y alistamiento de las mejoras del Sistema. Esta revisión debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad. Así mismo, en la revisión semestral, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos: resultados de auditorías internas de calidad, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisión por la Gerencia y recomendaciones para la mejora.

Las conclusiones de esta reunión quedaran registradas en el acta de revisión por la dirección formato (F104) (Ver anexo J)

8.9 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.9.1 Seguimiento y Medición

8.9.2 Satisfacción del Cliente. Como una de las medidas de desempeño del sistema de Gestión de la Calidad, Presea Ltda., se diseñó una encuesta de Satisfacción de sus clientes con el propósito de mejorar la prestación del servicio y lograr la satisfacción de sus clientes, esta encuesta se encuentra en el formato (F009). (Ver anexo J)

8.9.3 Auditorías Internas. “Como mecanismo fundamental del mejoramiento continuo se encuentra la auditoría, definida como un sistema de evaluación de desempeño organizacional que conduce a establecer el grado de cumplimiento de los objetivos de toda la organización.

¹⁰NORMA NTC ISO 9001:2008

La auditoría permite identificar y evaluar la ejecución de los procesos, para el mejoramiento continuo de los mismos y para el logro de la efectividad. Además, apoya a todos los trabajadores para el desempeño de sus actividades, a la vez que les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría, información permanente y campos puntuales donde deben producirse las mejoras e innovaciones”¹¹.

Para este proyecto se deja documentado el procedimiento; (P007) Auditorías Internas y los siguientes formatos. (Ver anexo D)

- Formato (F006) Programa de Auditorías,
- Formato (F007) Plan de Auditoría,
- Formato (F008) Listas de Chequeo para Auditoría,
- Formato (F010) Hallazgos de Auditoría
- Formato (F012) Informe Final de Auditoría.

Con el fin de lograr desarrollar las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.9.4 Seguimiento y Medición de los Procesos. Para los procesos de seguimiento y medición Presea Ltda., formuló y estableció los indicadores de gestión, los responsables de estos indicadores serán los líderes de cada proceso quienes serán los encargados de su manejo, análisis y el planteamiento de acciones para su aprobación por parte de los integrantes del comité de calidad, los indicadores de gestión son presentados en el formato (F077). (Ver anexo J)

8.10 PRODUCTO NO CONFORME

Para la identificación del Servicio no Conforme Presea Ltda. Diseñó un Procedimiento documentado (P006) y su propósito es determinar la metodología para asegurar la identificación y la prevención de la prestación del servicio No Conforme, así como la notificación a los funcionarios interesados, y la metodología para dar respuesta a las Quejas y Reclamos de los clientes.

¹¹ALDANA DE VEGA Op. Cit, pág. 215

8.11MEJORA

8.11.1 Acciones correctivas.Para eliminar las causas de las no conformidades encontradas y con el objeto de prevenirlas y que no vuelvan a ocurrir, Presea Ltda. diseño un procedimiento (P004) y el formato (F011) solicitud de acciones preventivas y correctivas.

8.11.2 Acciones Preventivas.Para determinar las acciones para eliminar las causas de las no conformidades y prevenir su ocurrencia Presea Ltda. Diseñó el Procedimiento (P005) y el formato (F011) solicitud de acciones preventivas y correctivas.

9. ENTREGA DE LA DOCUMENTACION

En esta fase del proyecto se realizó una reunión con la Gerente de la Empresa Presea Ltda., con el fin de hacer la entrega formal de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Foto 4. Entrega documentación SGC



Fuente. Autores del proyecto

Se entregó en cada proceso la documentación respectiva (formatos, registros, manuales, guías, instructivos) además de los indicadores, con los cuales se evaluará el desarrollo de cada proceso.

Fue muy importante contar con la participación y el compromiso de todo el personal de la Empresa, se realizó entrega personalizada con cada uno de los colaboradores para lograr la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los mismos.

Foto 5. Capacitación documentación SGC



Fuente. Autores del proyecto

El comité de calidad se comprometió a realizar reuniones de seguimiento al sistema de Gestión de la Calidad, como un avance importante hacia el mejoramiento en la prestación de sus servicios y organización de actividades internas, creando una cultura entorno a la calidad.

Los documentos que integran el sistema de gestión de la calidad han sido debidamente archivados identificados en medio magnético, carpeta legajadora, Az`s y por talonarios, y estos se ubicaran dentro de un archivador o estante del área respectiva. se dejan responsables en el formato control de registros (F003). (Ver anexo I)

La Gerente propietaria de la empresa Presea Ltda. Agradece a los autores del proyecto a través de una carta dirigida ala Universidad Industrial de Santander resaltando el trabajo realizado. (Ver anexo K)

10. CONCLUSIONES

Terminado el proceso de Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Empresa Presea Ltda. Se puede concluir:

- El diagnóstico realizado en la organización permitió identificar el estado de la organización frente a los requisitos de la norma y formular las directrices principales del plan de trabajo a desarrollar durante la documentación del sistema de Gestión de la Calidad para Presea Ltda.
- Se resalta dentro de la organización la clara identificación y caracterización de sus procesos a partir del diagnóstico inicial lo que facilitó la elaboración de los documentos, registros y formatos y la cultura del mejoramiento continuo, el seguimiento medición y control de sus procesos con sus respectivos indicadores de gestión.
- En cuanto a la sensibilizaciones de creación y apropiación de una cultura de calidad, fueron herramientas fundamentales que facilitaron la interiorización y comunicación entre los diferentes elementos que participaron en la elaboración del diagnóstico del sistema de gestión, ya que contribuyó y facilitó la recolección de la información, la identificación de los beneficios de los sistemas de gestión de la calidad y el mejoramiento del ambiente laboral para toda la organización.
- Gracias a la elaboración de los perfiles de cargos se facilitó dentro de la organización la identificación de las obligaciones a seguir por cada uno de los colaboradores y sus responsabilidades en el cumplimiento de los objetivos trazados.
- Se puede concluir que a la fecha Presea Ltda. Cuenta con un sistema de Gestión de Calidad documentado lo que le permitirá en el mediano plazo seguir con el proceso de implementación y posterior búsqueda de su certificación.
- Por parte de la Gerente propietaria existe un gran deseo en el mediano plazo de continuar con el proceso y realizar la etapa de Implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad
- Con la elaboración del presente proyecto nos permitió transmitir y afianzar nuestros conocimientos obtenidos durante toda la carrera de Gestión Empresarial.

- Se entregó por parte de la Gerente de la empresa Presea Ltda. una carta de agradecimiento a los estudiantes de gestión empresarial y autores del proyecto como reconocimiento a su labor realizada.

11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la organización continuar con el proceso de Implementación del sistema de Gestión de calidad con el fin de obtener su respectiva certificación.
- Crear dentro de la Empresa como requisito fundamental en el proceso de Gestión del Talento Humano, capacitaciones obligatorias en temas de calidad lo que le permitirá a los miembros de la organización aportar continuamente a los objetivos y políticas de Presea Ltda.
- Utilizar las encuestas de satisfacción de los clientes como una herramienta clave en la mejora continua de la prestación de su servicio.
- Seguir los parámetros sugeridos en los perfiles de cargos diseñados con el fin de contar con personal competente y comprometido con la organización.
- Incentivar y motivar al personal dentro de la organización como parte fundamental en el Sistema de Gestión de Calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ALDANA DE VEGA Luz Ángela, ÁLVAREZ BUILES María Patricia, BERNAL TORRES Cesar Augusto, DIAZ BECERRA María Inés, GONZALEZ SOLER CARLOS Ernesto, GALINDO URIBE Oscar Darío, VILLEGAS CORTES Andrés. Administración por Calidad. Primera Edición Bogotá, Alfaomega Colombiana S. A. 2010 Pág. 34 ISBN 978958-682-798-0
- ICONTEC; COMPENDIO DE NORMAS FUNDAMENTALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DOCUMENTOS DE ORIENTACIÓN PARA SU APLICACIÓN. TERCERA EDICIÓN, 2010.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC ISO 9000. Santa Fe de Bogotá D.C. ICONTEC 2005.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. NTC ISO 9001. Santa Fe de Bogotá D.C. ICONTEC 2000.

ANEXOS

Anexo A. Asistencia a capacitaciones

PLAN DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN			
TEMA DE LA CAPACITACIÓN	CAPACITADOR	FEHCA	HORAS
Socialización sobre el proyecto a realizar y sensibilización sobre el sistema de gestión de la calidad generalidades de la norma iso 9001	Juan Carlos Pardo Johanna Maldonado	10/10/2011	2 Horas
Conformación comité de calidad	Juan Carlos Pardo	11/10/2011	2 Horas
Capacitación sobre el sistema de gestión de la calidad	Johana Maldonado	17/10/2011	2 Horas
Socialización de la Misión Visión Política y Objetivos de Calidad y mapa de procesos, caracterizaciones.	Juan Carlos Pardo Johanna Maldonado	6/12/2011	3 Horas
Importancia correcto diligenciamiento de los formatos	Juan Carlos Pardo	15/03/2012	1 Hora
Manejo Producto no conforme, Acciones correctivas y preventivas	Juan Carlos Pardo Johanna Maldonado	03/04/2012	2 Horas
Presentación y socialización	Juan Carlos Pardo Johanna Maldonado	24/04/2012	2 Horas
Presentación y socialización	Juan Carlos Pardo Johanna Maldonado	25/04/2012	2 Horas



LISTADO DE ASISTENCIA

FECHA:	10 Octubre de 2011
LUGAR	Instalaciones de la Empresa
RESPONSABLE	Juan Carlos Pardo y Johanna Maldonado
TEMA	Socialización sobre el proyecto a realizar y sensibilización sobre el Sistema de Gestión de la calidad
OBJETIVO	Vincular a todo el personal de la organización, con el Sistema de Gestión de la calidad por medio de la sensibilización , creación y apropiación de una cultura de calidad.

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Johanna Maldonado	Dpto Contabilidad	Johanna Maldonado
Mayerly Buitrago	DPTO comercial	Mayerly Buitrago
Andrés Hernández	Dpto Comercial.	Andrés Hernández
Claudia Arias	Gerente.	x Claudia Arias
Orlando Cosme	Dpto Comercial	Orlando Cosme
Rafael Pradilla	Dpto sistemas	Rafael Pradilla

TOTAL DE PERSONAL: 6 TOTAL ASISTENTES: 6 % ASISTENCIA: 100

FIRMA CAPACITADOR: [Firma] FIRMA POR LA EMPRESA: [Firma]





LISTADO DE ASISTENCIA

FECHA:	11 OCTUBRE DE 2011
LUGAR	Instalaciones de la Empresa
RESPONSABLE	Juan Carlos Pardo
TEMA	Conformación comité de Calidad
OBJETIVO	Designación del representante de la dirección y conformación del comité de calidad de Presea Ltda.

ACTA COMITÉ CALIDAD PRESEA LTDA

Temas tratados:

- Nombramiento del representante de la dirección
- Definición de las funciones y responsabilidades del representante de la dirección.
- Conformación del comité de calidad en Presea Ltda.

Conclusiones obtenidas de la reunión.

Es nombrada la señora Claudia Yazmin Arias como representante de la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad de Presea Ltda.

Las funciones a desempeñar como representante de la dirección son:

- Responsabilidad y autoridad con todo lo referente al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Además deberá asegurarse de que se establezcan y documenten los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y de Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad

Conformación del comité de calidad:

El comité de calidad de Presea Ltda., queda integrado por:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Claudia Arias	Gerente.	x [Firma]
Rafael Trujillo	Director sistemas	Rafael Trujillo
Andrea Hernandez	Ejecutiva Cuenta	Andrea Hernandez
Johanna Haldonado	Asistente Contable	Johanna Haldonado

Las funciones del comité multidisciplinario de calidad son:

- Involucrar de manera participativa y responsable a todo el personal.
- Mejorar los canales de comunicación entre los directivos, el personal y los clientes.
- Difundir los avances del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de sus áreas y brindar asesoría al personal.
- Proponer mejoras al Sistema de Gestión de la Calidad



[Handwritten signature]
Gerente



LISTADO DE ASISTENCIA

FECHA:	17 octubre de 2011
LUGAR	Instalaciones de la Empresa
RESPONSABLE	Juan Carlos Pardo y Johanna Maldonado
TEMA	Capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad
OBJETIVO	Vincular a todo el personal de la organización, con el Sistema de Gestión de la Calidad por medio de la sensibilización , creación y apropiación de una cultura de calidad.

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Claudia Arias	Gerente.	<i>[Handwritten Signature]</i>
Johanna Maldonado	Dpto Contabilidad	<i>[Handwritten Signature]</i>
Mayerly Bortrago	DPTO comercial	Mayerly Bortrago
Andrea Hernández	Dpto Comercial.	Andrea Hernández
Paola Cosme	Dpto Comercial	Paola Cosme
Rapael Pradilla	Dpto sistemas	Rapael Pradilla

TOTAL DE PERSONAL: 6 TOTAL ASISTENTES: 6 % ASISTENCIA: 100



FIRMA CAPACITADOR: *[Handwritten Signature]*

FIRMA POR LA EMPRESA: *[Handwritten Signature]*



5.00

Nombre: Maribely Orendanos
 Cargo: Area Comercial
 Fecha: 6 Diciembre

1. Que es Calidad? La Calidad es hacer las cosas muy bien para satisfacer a todos nuestros Clientes.

2. Mencione los procesos de presea Ltda.

Gerencial ✓ Compras ✓
Expedición, Indemnización ✓ Archivo ✓
Control de Polizas ✓ Sistemas ✓
Contabilidad ✓
Cartera ✓
Calidad - Recurso Humano ✓

3. Identifique las siguientes palabras en la sopa de letras.

SATISFACCIÓN ✓
 VISIÓN ✓
 MISIÓN ✓
 POLÍTICA ✓
 SERVICIO ✓
 PROCESO ✓
 CLIENTE ✓
 REGISTRO ✓
 CALIDAD ✓
 ISO ✓

S	F	S	P	O	L	T	C	L	I	E	N	T	E
A	T	R	J	K	Y	A	D	A	X	V	I	U	P
T	E	V	I	S	I	O	N	Z	L	S	E	A	T
I	E	K	L	Q	A	S	D	X	B	I	N	Y	P
S	R	I	Ñ	Q	A	D	W	Z	Z	V	D	C	R
F	H	U	S	E	R	V	I	C	I	O	W	A	U
A	W	Q	D	F	G	H	J	K	L	Ñ	E	R	D
C	Z	N	W	E	X	R	E	G	I	S	T	R	O
C	X	Q	R	W	Y	U	Y	I	T	R	E	T	N
I	F	N	M	J	P	F	Y	R	E	R	U	L	Ñ
O	I	X	C	X	C	R	B	M	W	Y	G	F	I
N	Y	A	S	D	V	T	O	Y	O	P	W	M	S
X	T	P	O	L	I	T	I	C	A	C	V	B	O
N	A	M	M	N	B	V	D	X	E	V	R	T	U
M	F	W	T	Y	U	I	O	P	B	S	N	R	T
H	M	W	Ñ	E	R	Ñ	M	I	S	I	O	N	Ñ



LISTADO DE ASISTENCIA

FECHA:	6 Diciembre de 2011
LUGAR	Instalaciones de la Empresa
RESPONSABLE	Juan Carlos Pardo y Johanna Maldonado
TEMA	Política de Calidad, Ojetivos de Calidad, Misión, Visión de la Empresa, Mapa de Procesos, Caracterización de Procesos.
OBJETIVO	Vincular a todo el personal de la organización, con el Sistema de Gestión de la Calidad por medio de la sensibilización , creación y apropiación de una cultura de calidad.

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Johanna Maldonado	Dpto Contabilidad	Johanna Maldonado
Andrea Hernández	Dpto Comercial	Andrea Hernández
Claudia Arias	Gerente.	Claudia Arias
Juan Carlos Maldonado	Dpto Contabilidad	Juan Carlos Maldonado
Mayerly Buñrago	Dpto comercial	Mayerly Buñrago
Dorlene Cosmales	Dpto Comercial	Dorlene Cosmales
Rafael Prudilla	Dpto sistemas	Rafael Prudilla

TOTAL DE PERSONAL: 6 TOTAL ASISTENTES: 6



FIRMA CAPACITADOR:

[Handwritten signature]

FIRMA POR LA EMPRESA:

[Handwritten signature]



LISTADO DE ASISTENCIA

FECHA:	15 Marzo de 2012
LUGAR	Instalaciones de la Empresa
RESPONSABLE	Juan Carlos Pardo y Johanna Maldonado
TEMA	Correcto diligenciamiento de los formatos
OBJETIVO	Dar a conocer a todo el personal sobre el corecto diligenciamiento de los formatos y su importancia

NOMBRE	AREA	FIRMA
Jayaly Bertrazo	Dpto Comercial	<i>[Signature]</i>
Marielen Orosomados	Dpto Comercial	Marielen Orosomados
Johanna Maldonado	Dpto Contabilidad	Johanna Maldonado
Nathali Michel	Dpto Comercial	Nathali Michel
Andrea Hernandez	Dpto Comercial	
Rafael Pradilla	Dpto sistemas	Rafael Pradilla

TOTAL DE PERSONAL: 6 TOTAL ASISTENTES: 6 % ASISTENCIA: 100%

FIRMA CAPACITADOR: *[Signature]*

FIRMA POR LA EMPRESA: *[Signature]*





LISTADO DE ASISTENCIA

FECHA:	03Abril de 2012
LUGAR	Instalaciones de la Empresa
RESPONSABLE	Juan Carlos Pardo y Johanna Maldonado
TEMA	Manejo Producto no conforme, Acciones correctivas y preventivas
OBJETIVO	Dar a conocer el procedimiento para la formulación de acciones preventivas y correctivas y el procedimiento de producto no conforme y su analisis.

NOMBRE	AREA	FIRMA
<i>Jayely Portuogo</i>	<i>Dpto Comercial</i>	<i>[Signature]</i>
<i>Mariely Ojismaldos</i>	<i>Dpto Comercial</i>	<i>Mariely Ojismaldos</i>
<i>Johanna Maldonado</i>	<i>Dpto Contabilidad</i>	<i>Johanna Maldonado</i>
<i>Nathali Michel</i>	<i>Dpto Comercial</i>	<i>[Signature]</i>
<i>Rafael Pradilla</i>	<i>Dpto sistemas</i>	<i>Rafael Pradilla.</i>

TOTAL DE PERSONAL: 9 TOTAL ASISTENTES: 5 % ASISTENCIA: 90%

FIRMA CAPACITADOR: [Signature] FIRMA POR LA EMPRESA: [Signature]





LISTADO DE ASISTENCIA

FECHA:	24 Abril de 2012
LUGAR	Instalaciones de la Empresa
RESPONSABLE	Juan Carlos Pardo y Johanna Maldonado
TEMA	Socialización y Documentación del SGC Presea Ltda
OBJETIVO	Dar a conocer e instruir al personal de Presea Ltda., sobre la documentación. (formatos, instructivos, actas, indicadores, manuales y guías)

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Andrea Hernández	Dpto Comercial	Andrea Hernández
Claudia Arias	Gerente.	Claudia Arias
Johanna Maldonado	Dpto Contabilidad	Johanna Maldonado
Mayerly Buitrago	DPTO COMERCIAL	Mayerly Buitrago
Anthony Crematos	Dpto Comercial	Anthony Crematos
Rafael Pradilla	Dpto sistemas	Rafael Pradilla

TOTAL DE PERSONAL: 6 TOTAL ASISTENTES: 6 % ASISTENTES: 100

FIRMA CAPACITADOR: [Firma] FIRMA POR LA EMPRESA: [Firma]






LISTADO DE ASISTENCIA

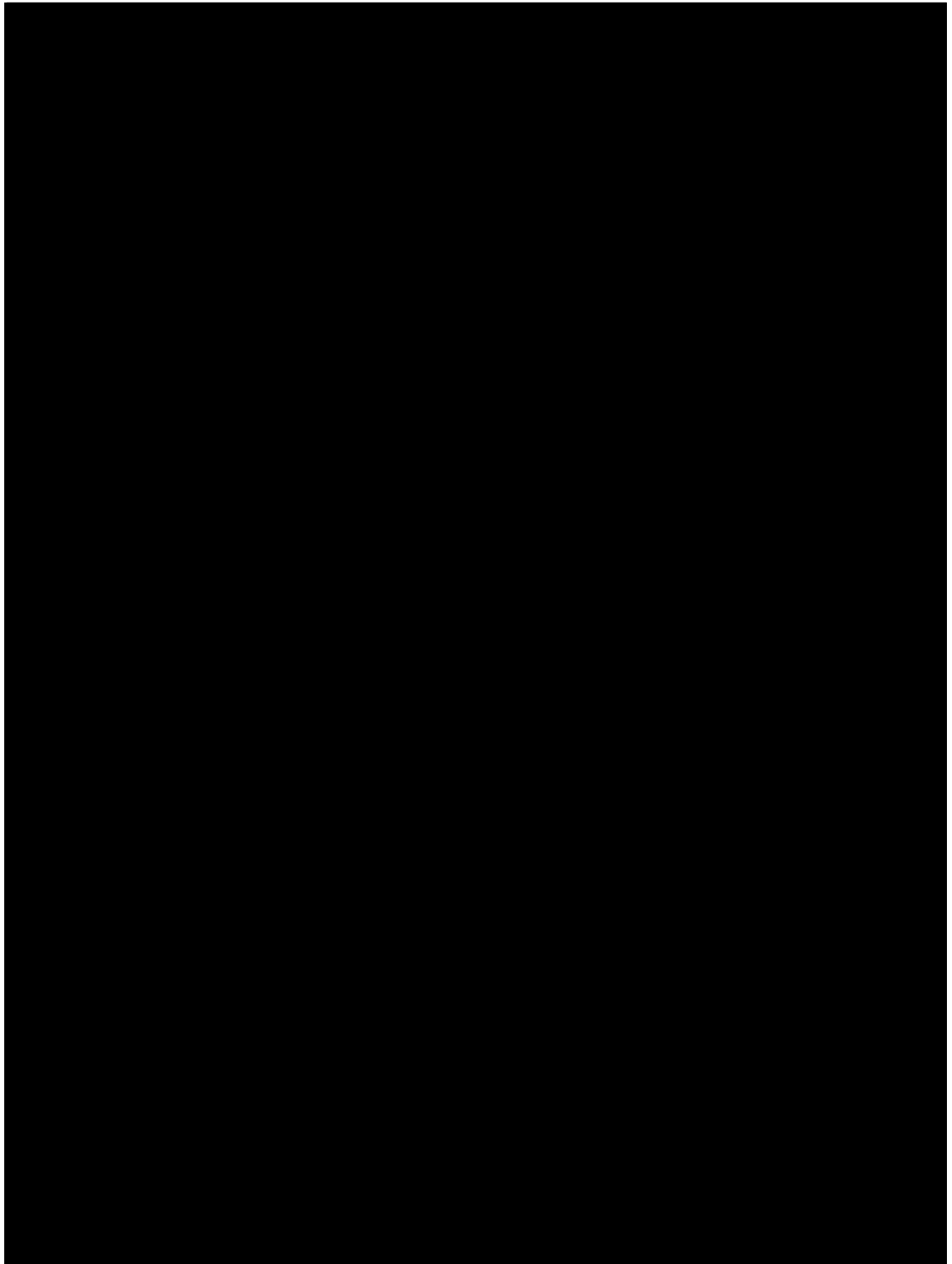
FECHA:	25 Abril de 2012
LUGAR	Instalaciones de la Empresa
RESPONSABLE	Juan Carlos Pardo y Johanna Maldonado
TEMA	Socialización Documentación SGC Presea Ltda
OBJETIVO	Incentivar a todo el personal a una cultura de mejora continua basada en la generación de acciones preventivas y correctivas.

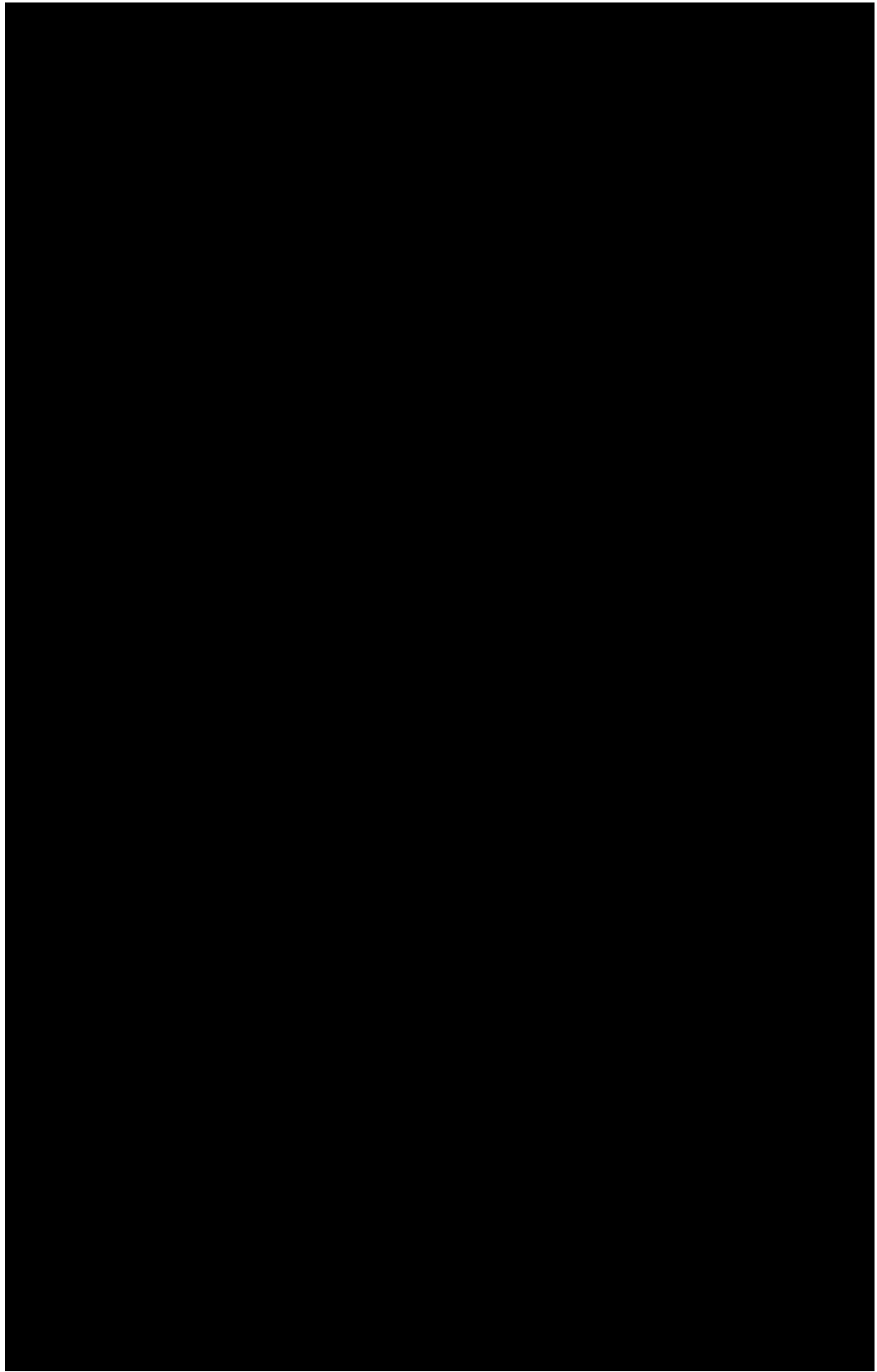
NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Jairo - Claudia Araya	Gerente.	Claudia Araya
Jhona Waltero	Dpto Contabilidad	Jhona Waltero
Mayerly Buitrago	Dpto comercial	Mayerly Buitrago
Andres Hernández	Dpto Comercial	Andres Hernandez
Ortely Gasmallas	Dpto Comercial	Ortely Gasmallas
Rapael Pradillo	Dpto sistemas	Rapael Pradillo

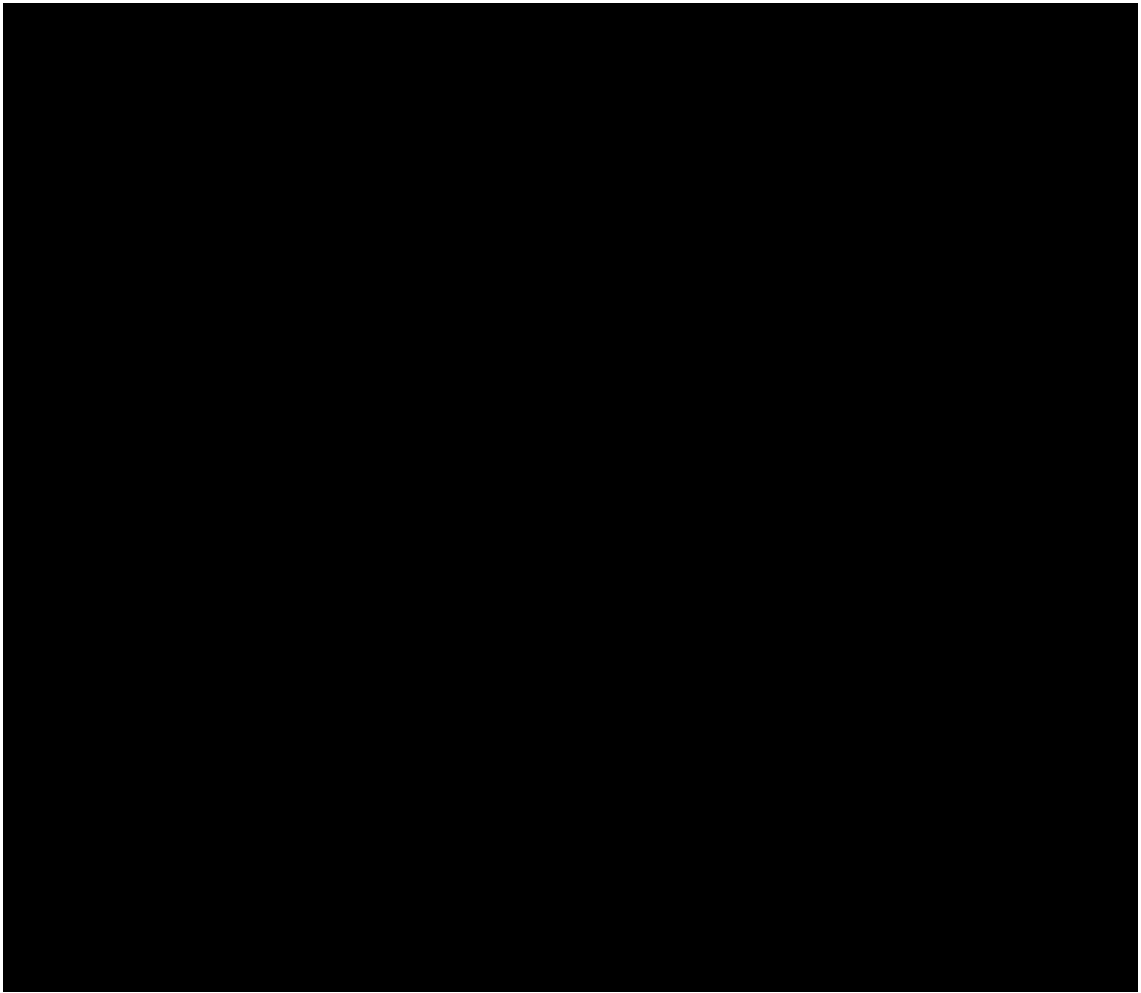
TOTAL DE PERSONAL: 6 TOTAL ASISTENTES: 6 % 

FIRMA CAPACITADOR: Juan Carlos Pardo FIRMA POR LA EMPRESA: Johanna Maldonado

AnexoB. Instrumento de diagnóstico







AnexoC. Caracterización de procesos

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
CÓDIGO:		FECHA:		ELABORO:		
CP001-00		01-03-2012		ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL		
REVISO Y APROBÓ		PROCESO:				
		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
PROCESO:		RESPONSABLE DEL PROCESO:		TIPO:		
S.G.C		GERENTE		DIRECCION		
OBJETIVO						
Diseñar, documentar, controlar y evaluar todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa PRESEA LTDA.						
ALCANCE						
Cubre todos las actividades de implementación , mantenimiento, control de documentos, control de registros y las responsabilidades de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad para la Empresa PRESEA LTDA						
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Los clientes La organización Ente certificador	La Normas ISO 9000. Requerimientos del mercado. Planeación estratégica	P	Coordinar el proceso Implementación del S.G.C. Con base en las características de la empresa y en las necesidades de los clientes se determinan las acciones necesarias para establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de Gestión de Calidad.,	Gerente	Cronograma de actividades de mejoramiento del S.G.C Mejoramiento de los procesos administrativos y productivos en Presea Ltda.	Gestión Gerencial

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			basados en la norma NTC-ISO 9000.			
La Gerencia	Plan de implementación y/o mejoramiento del Sistema de Calidad	P	<p>Identificar y describir, implementar y mejorar los procesos de la empresa Presea Ltda.</p> <p>Identificar, describir y documentar los procesos de la organización. Determinar y documentar su secuencia e interacción. Revisar continuamente, los procesos, su secuencia e interacción a través de la organización, para determinar su adecuación y mejora.</p> <p>-Implementar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos planificados.</p> <p>-Implementar las acciones necesarias para asegurar la mejora continua de los procesos.</p>	Comité de Calidad.	<p>Minutas de Reunión F020.</p> <p>Manual de Calidad.</p> <p>Mapa de procesos</p> <p>Instructivos</p> <p>Procedimientos</p> <p>Formatos</p>	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Presea Ltda.
Gestión Gerencial	<p>Política, objetivos de calidad, misión y visión.</p> <p>Requerimientos del cliente, legales y de la</p>	H	<p>comunicar los requisitos del cliente, política y objetivos de calidad</p> <p>Comunicar, divulgar y promover el entendimiento en la organización: los requisitos del cliente, legales</p>	<p>La Gerente</p> <p>Comité de Calidad</p>	<p>Manual de Calidad.</p> <p>Registros de asistencia a reuniones de capacitación. F020</p> <p>Organización comprometida y documentada con</p>	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en Presea Ltda.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
	organización.		y de la organización, la política y los objetivos de calidad.		respecto al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad, así como de los requerimientos del cliente, los legales y los de la organización	
NORMA NTC-ISO 9001	Requerimientos de administración y control de la documentación	H	Control de los documentos del SGC Normalizar los procesos de creación, aprobación, emisión, modificación y anulación de los documentos del sistema de gestión de la calidad.	La Gerente.	Elaboración de Documentos del S.G.C. P-001, Control de Documentos del S.G.C. P-002. Listado Maestro de Documentos F002	El S.G.C
NORMA NTC-ISO 9001	Requerimientos de administración y control de los registros del SGC.	H	Control De Los Registros Normalizar los procesos necesarios para la adecuada identificación, almacenamiento, protección, recuperación, determinación de tiempo de retención y la disposición de los registros del S.G.C	La Gerente.	Control de los registros del S.G.C, P003 F004 Control de los registros	El S.G.C

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Todos los Procesos del S.G.C	Objetivos de calidad. Datos de los Procesos	H	<p>Medición y análisis de los procesos Determinar los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas necesarias para asegurar que la medición y análisis de los procesos aseguren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conformidad del producto. • La conformidad del servicio. • La conformidad del SGC. • La mejora continua de la eficacia del SGC. <p>Diseñar e implementar los indicadores de gestión de cada proceso, basados en los objetivos de calidad y las actividades específicas de cada proceso.</p>	La Gerente	Indicadores de Gestión Cuadro de Mando	El S.G.C
S.G.C Revisión Gerencial	Requerimientos norma NTC-ISO 9001 Programa de auditorías.	V	<p>Coordinación de auditorías internas Revisiones periódicas para verificar el desempeño de la implementación del sistema de calidad. Se realizan auditorías internas, planificadas con base en la importancia del área a auditar y en el comportamiento del SGC.</p>	Audidores Internos del S.G.C. Gerente	Planes de auditoría Informe de auditorías Informes de hallazgos	Gestión Gerencial

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Todos los procesos del SGC	Acciones correctivas y preventivas de todos los procesos F079 Estado y Seguimiento de Acciones Correctivas	V	seguimiento periódico a acciones correctivas y preventivas	Gerente	Acciones correctivas y preventivas cerradas Informe de seguimiento de acciones correctivas y preventivas	Gestión Gerencial Todos los procesos del S.G.C
Administración y Mejora S.G.C.	Datos del Desempeño del Proceso	V	preparar y presentar indicadores de gestión: Con base en los datos del proceso se recopila la información para elaborar los Indicadores de Gestión	Gerente	Indicadores de Gestión	Gestión Gerencial
Administración y Mejora S.G.C. Entidades Certificadoras Clientes	Formatos / de preguntas Auditorías	V	preparar y responder auditorías Con la estructuración del proceso y el cumplimiento de las actividades propias del proceso, se tiene preparada la información para responder las auditorías.	Gerente	Informes de auditorías Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas F011	Gestión Gerencial Entidades Certificadores Administración y Mejora S.G.C. Clientes

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Todos Los Procesos del S.G.C. Clientes Ente certificador	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora Reclamos, No conformidades Desempeño del proceso	A	Implementación De Acciones Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora.	Gerente Responsables de Proceso	Acciones correctivas y preventivas Implementadas	Todos Los Procesos Del S.G.C. Clientes Ente certificador
PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:			Este proceso interactúa con todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en PRESEA LTDA			
RECURSOS:			Personal, Oficina, Instalaciones, Software, computador, papelería, presupuesto.			
PARÁMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN:			Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión de los diferentes procesos, Comité de calidad.			
REQUISITOS			REQUISITOS DEL CLIENTE: Sistema de Gestión de la Calidad REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso. REQUISITOS LEGALES: No aplica REQUISITOS ISO-9001 : 2008 : 4.1 - 4.2 - 5.3 - 5.4 - 8.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4 - 8.5 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3			
DOCUMENTOS RELACIONADOS			Manual de Calidad P001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, P002 Control de documentos del S.G.C, P003 Control de Registros del S.G.C, P004 Acciones Correctivas, P005 Acciones Preventivas P006 Control del producto No Conforme, P007 Auditorías Internas del S.G.C,			

OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Desarrollar una cultura de Mejora continua que garantice la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la Empresa.	% de Cumplimiento del Programa de Mejoramiento del S.G.C	$\frac{\text{Total actividades planteadas en el periodo}}{\text{Total actividades realizadas en el periodo}} \times 100$	Ascendente	100 %	Trimestral	Gerente
	% Cierre de Acciones Correctivas y preventivas	$\frac{\text{Acciones Correctivas/Preventivas Cerradas}}{\text{Total de acciones correctivas que deberían cerrarse en el periodo}} \times 100$	Ascendente	100 %	Bimensual	Gerente
	No Conformidades de auditorias	Σ No conformidades de Auditoría Interna	Descendente	20 %	Semestral	Gerente
	% de cumplimiento del Programa de Auditorías Internas	$\frac{\text{Auditorías realizadas}}{\text{Auditorías programadas}} \times 100$	Ascendente	100 %	Semestral	Gerente



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN GERENCIAL

CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
CP002-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ	PROCESO:	
	GESTIÓN GERENCIAL	
PROCESO:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	TIPO:
GG	LA GERENTE	DIRECCION
OBJETIVO		
Definir y documentar las directrices y lineamientos estratégicos que aseguren la eficacia del proceso de Gestión Gerencial en PRESEA LTDA		
ALCANCE		
Cubre todos los procesos del Sistema De Gestión de Calidad para la Empresa PRESEA LTDA		

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Gestión Gerencial	Necesidad de asegurar el desarrollo y posicionamiento de la Empresa en el mediano y largo plazo.	P	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Desarrollar, implementar y revisar el plan de direccionamiento estratégico para el desarrollo a mediano y largo plazo de la Empresa.	La Gerente	Indicadores de Gestión M004 Política y Objetivos de Calidad Tablero de Mando	Toda la Empresa.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Gestión Gerencial	Necesidad de establecer direccionamiento o estratégico en la Empresa.	P	COMPROMISO DE LA DIRECCION. Desarrollar un plan de trabajo para la Empresa, con el fin de planificar todas las actividades que desarrollen, implementen y/o mejoren el S.G.C.	La Gerente	Cronograma de actividades de mejoramiento del S.G.C. Presupuesto del S.G.C.	Sistema de Gestión de la Calidad.
Los Clientes La Gerencia	Norma ISO 9000. Requisitos del cliente Necesidades y expectativas Leyes, decretos Directrices de calidad de la Empresa. Encuesta Satisfacción cliente Necesidad de establecer una planificación de la calidad. NTC-ISO-9001	P	Planificación de la calidad. Establecer las directrices de la Empresa. Determinar la política de calidad y los objetivos de calidad. Determinar misión, visión. Determinar los indicadores de gestión. Identificar los procesos necesarios para el SGC. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces. Determinar los métodos apropiados para asegurar que se mantiene la integridad del sistema de	La Gerente	Política y Objetivos de calidad Manual de calidad M-001 Mapa de procesos. Indicadores de Gestión de cada proceso	Sistema de Gestión de la Calidad.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			calidad cuando se planifican e implementan cambios. Programar actividades para identificar, establecer y comunicar los requisitos del Cliente, los legales y los de la Empresa.			
Gerencia Toda la Empresa	Necesidad de establecer una estructura organizacional NTC-ISO-9001	H	Responsabilidad Y Autoridad Establecer y comunicar funciones de responsabilidad y autoridad. (Conformar grupos de trabajo para el SGC, Asignar un representante de la dirección, direccionar el desarrollo e implementación de las descripciones de cargo).	La Gerente	Organigrama Manual de Perfiles del cargo y responsabilidades. Procedimientos del S.G.C. Instructivos del S.G.C. Caracterizaciones de Proceso. Representante por la dirección para el S.G.C	Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
La Gerencia Toda la Empresa	Necesidad de asegurar la disponibilidad de recursos. Necesidad de proveer a los empleados con los recursos necesarios para que puedan desempeñar sus funciones	H	Gestión De Recursos Provisión de recursos: Elaboración anual de planes operativos con el fin de proporcionar los recursos necesarios para asegurar la eficacia del S.G.C. Proporcionar los recursos necesarios para que todos y cada uno de los empleados puedan ejecutar	La Gerente	Presupuesto de implementación del S.G.C.	Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			eficiente y eficazmente sus labores, de tal manera que se asegure la mejora de la eficacia del SGC.			
Todos los procesos de la Empresa	Necesidad de establecer canales de comunicación internos.	H	Comunicación Interna Establecer los procesos de comunicación interna.	La Gerente	Actas de comités de Reuniones de capacitación. Cartelera de Matriz de Comunicación.	Personal de la Empresa.
Sistema de Gestión de la Calidad.	Datos obtenidos de información recolectada acerca de: -Encuestas de Satisfacción del cliente. -Indicadores de gestión. -Resultados de los procesos establecidos.	H	Enfoque al Cliente Asegurar de que los requisitos del cliente se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción. Verificar que los procedimientos documentados y metodologías implementadas para conocer los requisitos, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes se cumplan. Monitorear los indicadores de satisfacción del cliente. Asegurar que se tomen las acciones pertinentes para su adecuación, eficacia y mejora.	La Gerente	Atención de quejas y reclamos. F071 Formato de Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas. F011	Los Clientes
Todos los procesos del S.G.C.	Datos obtenidos de información recolectada a	V	REVISIÓN POR LA DIRECCION	La Gerente	Actas del comité de calidad. Revisión por la dirección	Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Cientes.	<p>cerca de: Desempeño de los procesos y conformidad del servicio. Resultados Indicadores de gestión de los Procesos de Informes de resultados de auditorías internas. Estado de las Acciones correctivas y preventivas. No conformidad de los procesos, Evaluación de los proveedores. Retroalimentación del cliente. Acciones de seguimiento de revisiones Previas Cambios que podrían afectar el S.G.C. Recomendaciones para la Mejora.</p>		<p>Establecer revisión y frecuencia del monitoreo del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Revisión anual de la política y objetivos de Calidad, la Misión y la Visión. Monitoreo de los indicadores de gestión con las frecuencias establecidas en los procedimientos documentados. Revisión bimensual del estado de las acciones correctivas y preventivas. Revisión semestral del cumplimiento de los planes operativos. Revisión anual de los requisitos del Cliente, de la Empresa y los legales. Realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos establecidos en el SGC, mediante los indicadores definidos para este fin.</p>		<p>Informes de resultados de indicadores de Gestión. Resultados de encuestas de satisfacción del cliente aplicadas Acciones para la mejora del S.G.C. Definición de las necesidades de recursos.</p>	

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Sistema de Gestión de Calidad.	Actas de la revisión por la Dirección.	A	<p>Mejora Continua</p> <p>Establecer métodos adecuados para asegurar la eficacia y la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua de los procesos del SGC.</p>	La Gerente	Comités de Grupos de mejoramiento. Acciones correctivas y preventivas. Proyectos de mejora.	Medición, Análisis y mejora del S.G.C.
Administración y Mejora S.G.C.	Datos del Desempeño del Proceso	V	<p>preparar y presentar indicadores de gestión:</p> <p>Con base en los datos del proceso se recopila la información para elaborar los Indicadores de Gestión</p>	La Gerente	Indicadores de Gestión	Gestión Gerencial
Administración y Mejora S.G.C. Ente Certificador Clientes	Formatos de preguntas Auditorías	V	<p>Preparar y Responder Auditorías</p> <p>Con la estructuración del proceso y el cumplimiento de las actividades propias del proceso, se tiene preparada la información para responder las auditorías.</p>	La Gerente	Informes de auditorías Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas F011	Gestión Gerencial Ente Certificador Administración y Mejora S.G.C. Los Clientes

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Todos Los Procesos del S.G.C. Los Clientes Ente Certificador	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora Reclamos, No conformidades Desempeño del proceso	A	Implementación De Acciones Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora.	La Gerente Responsables de Proceso	Acciones correctivas y preventivas Implementadas	Todos Los Procesos Del S.G.C. Los Clientes Ente Certificador
PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:		Este proceso interactúa con todos los procesos del Sistema de Gestión de Empresa Presea Ltda. Como el proceso en el cual se dictan las estrategias y lineamientos para el eficaz funcionamiento de la Empresa.				
RECURSOS:		Personal, Oficina, Instalaciones, Software, computador, papelería, presupuesto, Celular, Internet.				
PARÁMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN:		Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión de los diferentes procesos, Comité de calidad.				
REQUISITOS		<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Todos los Requisitos de los Clientes de empresa PRESEA LTDA (Ver M005 manual de calidad Requisitos a Cumplir y F039 Identificación de requisitos)</p> <p>REQUISITOS DE LA EMPRESA: Cumplimiento con los documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso.</p> <p>REQUISITOS LEGALES: No aplica</p> <p>REQUISITOS ISO-9001: 2008 : 4.1 - 4.2 - 5.3 - 5.4 - 8.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4 - 8.5 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3</p>				
DOCUMENTOS RELACIONADOS		<p>Manual de Calidad</p> <p>P001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, P002 Control de documentos del S.G.C, P003 Control de Registros del S.G.C, P004 Acciones Correctivas, P005 Acciones Preventivas P006 Control del producto No Conforme, P007 Auditorías Internas del S.G.C,</p>				

OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Todos Los Objetivos De Calidad	Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	Resultado final total indicadores de gestión	ascendente	90 %	semestral	Gerente



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EXPEDICIÓN, INDEMNIZACIÓN Y CONTROL DE PÓLIZAS

CÓDIGO: CP003-00	FECHA: 01-03-2012	ELABORO: ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ	PROCESO: EXPEDICIÓN, INDEMNIZACIÓN Y CONTROL DE PÓLIZAS	
PROCESO: EICP	RESPONSABLE DEL PROCESO: EJECUTIVOS DE CUENTA	TIPO: REALIZACIÓN
OBJETIVO		
Identificar, Documentar y Registrar todas las actividades del proceso Expedición, Indemnización y Control de Pólizas para garantizar su eficacia y así obtener el buen funcionamiento de la Empresa de conformidad con los requisitos establecidos.		
ALCANCE		
Cubre todas las actividades del proceso de Expedición, Indemnización y Control de Pólizas. para la Empresa PRESEA LTDA		

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Los Clientes Expedición, Indemnización y Control de Pólizas	NORMA ISO- 9001:2008 REQUISITOS Necesidades de los clientes y los diferentes procesos relacionados	P	planificación y documentación de las actividades del proceso: expedición, indemnización y control de pólizas Participar en la elaboración de los Procedimientos, registros, caracterización, Mapa de procesos y en general los diferentes documentos del proceso con el fin de lograr su	Ejecutivos de Cuenta	Procedimientos. Instructivos Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso Indicadores de Gestión.	Expedición, Indemnización y Control de Pólizas Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			eficaz implementación y mantenimiento en el S.G.C. en lo relacionado con el proceso de Expedición, Indemnización y Control de Pólizas de la empresa. Participar en la definición de metas de los indicadores del proceso			
Los Clientes	Solicitudes por medio de Llamadas, cartas, correos electrónicos o personalmente	H	Atención Al Cliente Atender a los clientes que se acerquen a la Empresa o que por cualquier medio ya sea telefónico, correo electrónico o medio escrito solicita nuestra asesoría en lo referente a la adquisición de alguno de nuestros servicios.	Ejecutivos de Cuenta	Registro de Solicitudes de los clientes F074	Expedición, Indemnización y Control de Pólizas
Los Clientes	Solicitudes de pólizas o servicios.	H	Asesoría A Los Clientes Se asesora a los clientes de acuerdo a sus necesidades.	Ejecutivos de Cuenta	Asesoría sobre posibles compañías aseguradoras a escoger.	Los Clientes Expedición, Indemnización y Control de Pólizas
Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda. Los Clientes.	Necesidades y expectativas de la Empresa Necesidades y expectativas de los clientes	P	Definir criterios de selección de proveedores pólizas	Secretaria de Gerencia Ejecutivos de Cuenta	Formato Evaluación y Selección de proveedores F078	Expedición, Indemnización y Control de Pólizas Todos los procesos del S.G.C de Presea Ltda.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
	I021 Selección y Reevaluación de Proveedores de Pólizas					
Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda. Los Clientes	Necesidades y expectativas de la organización Necesidades y expectativas de los clientes	P	Definir criterios de evaluación periódica de proveedores pólizas	Secretaria Ejecutivos de Cuenta	Formato Evaluación de proveedores F080	Expedición, Indemnización y Control de Pólizas Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda.
Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda.	Cotizaciones	H	Determinar Los Requisitos De Compra (Calidad, Solidez Financiera, Portafolio De Productos, Atención De Sinistros, Etc.)	Ejecutivos de Cuenta	Cotizaciones	Expedición, Indemnización y Control de Pólizas Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda.
Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda. Proveedores de Pólizas	Formato para Selección de Proveedores Propuestas, cotizaciones	H	Seleccionar El Proveedor	Ejecutivos de Cuenta	Formato Selección para de Proveedores F079 diligenciado Formato de Solicitud de pólizas propio de cada compañía	Expedición, Indemnización y Control de Pólizas Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda. Compañías Aseguradoras	Proveedor Seleccionado, Ofertas Ganadoras, Cotizaciones	H	Documentar Y Revisar Y Aprobar Los Requisitos De Compra Pólizas	Ejecutivos de Cuenta	Pólizas	Expedición, Indemnización y Control de Pólizas Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda.
Compañías Aseguradoras	Pólizas Factura de Cuenta Cobro. Documentos soporte	H	Verificación Del Producto O Servicio Comprado/ Contratado Se realiza la verificación mediante la imposición de un sello en la póliza después de verificada.	Secretaria Ejecutivos de Cuenta	Pólizas verificadas mediante sello de Verificación de productos o servicios previos a la legalización de Facturas y Órdenes de compra.	Expedición, Indemnización y Control de Pólizas Todos los procesos del SGC de la Empresa Presea Ltda. Contabilidad
Compañías Aseguradoras	Formato para Reevaluación de proveedores F078	H	Calificar periódicamente a los proveedores	Secretaria	Formato Reevaluación de proveedores F080 diligenciado.	Compras
Los Clientes	Solicitud escrita de modificación	H	modificaciones (Disminución o Aumento de valores asegurados, inclusiones o exclusiones de riesgos, Aclaraciones) Solicitar modificar póliza de acuerdo a requerimiento del cliente	Ejecutivos de Cuenta	Póliza modificada	Compañías Aseguradoras
Compañías Aseguradoras	Certificado Anexo de Modificación	H	Revisión De Certificados Revisar certificado según la	Ejecutivos de Cuenta	Certificado Revisado con sello	Gestión de Cartera Gestión de Archivo

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			solicitud			
Expedición, Indemnización y Control de Pólizas Gestión de Cartera	Póliza Modificada	H	Envío De Póliza Modificada A Los Clientes Enviar el aviso de cobro, póliza y comunicado.	Ejecutivos de Cuenta Secretaria	Comunicados Póliza modificada Aviso de Cobro F026	Los Clientes
Expedición, Indemnización y Control de Pólizas	Listado de Renovación F069 Plan de Control	H	Tramites De Renovación De Pólizas Revisión de valores y coberturas. Solicitud de cotización y elaboración de comparativos	Ejecutivos de Cuenta	Presupuesto de renovación	Los Clientes
Los Clientes	Aprobación Llamadas Comunicaciones F069 Plan de Control	H	Renovación De Pólizas Confirmación o negación a la aseguradora	Ejecutivos de Cuenta	Comunicación a la Aseguradora	Compañía de Seguros
Compañías Aseguradoras	Documento de Renovación F069 Plan de Control	H	Revisión De Póliza Verificar datos solicitados Si existe alguna no conformidad reportar en la relación de producto no conforme F091	Ejecutivos de Cuenta	Póliza revisada y/o aprobada F091 relación de Producto no conforme.	Gestión de Cartera
Aseguradora	Pólizas	H	Correcciones Enviar a la compañía de seguros memorando o comunicación por mail o fax solicitando la corrección	Ejecutivos de cuenta	Comunicación Mail Memorando	Aseguradora

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Aseguradora	Anexo de Corrección o Aclaración F069 Plan de Control	H	Revisión De Correcciones Verificar las correcciones solicitadas	Ejecutivos de Cuenta	Anexo de Corrección y/o Aclaración Anexo por facturar si genera prima	Cliente Cartera
Gestión de Cartera	Aviso de Cobro	H	Revisar Aviso De Cobro	Ejecutivos de Cuenta	Aviso de cobro revisado	Expedición, Indemnización y Control de Pólizas
Expedición, Indemnización y Control de Pólizas	Póliza Aviso de Cobro	H	Envío Documento De Renovación Enviar comunicación con documento de renovación y aviso de cobro	Ejecutivos de Cuenta	Comunicados	Compañía Aseguradora
Los Cliente	Llamada Comunicados	H	Aviso De Siniestro solicitud de documentos según ramo y amparo afectado	Ejecutivos de Cuenta	Según ramo aviso a la aseguradora	Gestión Gerencial
Los Cliente	Documentos del siniestro	H	Revisión De Documentos verificar la documentación y enviar a la compañía aseguradora	Ejecutivos de Cuenta	Comunicados con anexos	Compañía Aseguradora
Expedición, Indemnización y Control de Pólizas	Llamada e-mail	H	Seguimiento Del Siniestro verificación del estado de trámite del siniestro	Ejecutivos de Cuenta	Llamada e-mail F102 Listado de Siniestros	Compañía Aseguradora

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Compañía Aseguradora	Llamada e-mail Comunicados	H	pago de indemnización confirmar el pago de la indemnización	Ejecutivos de Cuenta	Llamada e-mail	Los Clientes
Gestión de Cartera	Datos del Desempeño del Proceso	V	Preparar y presentar indicadores de gestión: Con base en los datos del proceso se recopila la información para elaborar los Indicadores de Gestión	Ejecutivos de Cuenta	Indicadores de Gestión F077	Gestión Gerencial
Gestión de Cartera Ente Certificador Clientes	Formatos / preguntas de Auditorías	V	Preparar Y Responder Auditorías Con la estructuración del proceso y el cumplimiento de las actividades propias del proceso, se tiene preparada la información para responder las auditorías.	Ejecutivos de Cuenta	Informes de auditorías Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas F011	Gestión Gerencial Ente Certificador Administración y Mejora S.G.C. Clientes
Gestión de Cartera Clientes Ente Certificador	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora Reclamos, No conformidades Desempeño del proceso	A	Implementación De Acciones Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora.	Ejecutivos de Cuenta	Acciones correctivas y preventivas Implementadas	Todos Los Procesos Del S.G.C. Los Clientes Ente Certificador

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:	Este proceso interactúa con todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad debido a que es el proceso de realización que genera valor agregado a la Empresa y vela por cumplir con los requisitos de los clientes.
RECURSOS:	Oficina, Computador, Software, base de datos, Sistema de cartera, celular, líneas de comunicación telefónica, fax, calculadora, escritorios, Archivo.
PARÁMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN:	Auditorías internas, Revisión por la Dirección, Indicadores de Gestión, Evaluación de la satisfacción de los clientes.
REQUISITOS	<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Todos los requisitos de los clientes ver M005</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cumplimiento con lo documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad, Reglamento Interno de trabajo, Reglamento de higiene y seguridad industrial,</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Ley 1150 del 2007, Decreto 066 de enero 16 del 2008. Título V del Código de Comercio que trata del contrato de seguro.</p> <p>REQUISITOS ISO-9001:2008 : 7.1, 7.2, 7.2.2, 7.2.3, 7.5,7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5</p>
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>Manual de Calidad</p> <p>P001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, P002 Control de documentos del S.G.C,</p> <p>P003 Control de Registros del S.G.C, P004 Acciones Correctivas, P005 Acciones Preventivas</p> <p>P006 Control del producto No Conforme, P007 Auditorías Internas del S.G.C.</p>

OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Lograr la satisfacción de los clientes de Presea Ltda.	Total Producto o servicio No Conforme	Sumatoria de producto No Conforme	Descendente	0 %	Mensual	Ejecutivos de Cuenta
	% de Eficacia de siniestros	$\frac{\text{Siniestros Pagados}}{\text{Siniestros Presentados}^*} \times 100$	Ascendente	100%	Semestral	Gerente Ejecutivos de Cuenta
	Satisfacción de los clientes	$\frac{\text{Total Calificación encuesta de Satisfacción}}{\text{Total Clientes encuestados}} \times 100$	Ascendente	100%	Semestral	Ejecutivos de Cuenta
	% Eficacia de las cotizaciones	$\frac{\text{Cotizaciones Aprobadas}}{\text{Cotizaciones Presentadas}} \times 100$	Ascendente	80 %	Mensual	Ejecutivos de Cuenta
Cumplir oportunamente con los servicios solicitados por nuestros clientes.	% Oportunidad en el Servicio	$\frac{\text{Total Servicios Solicitados en F071}}{\text{Total servicios Realizados oportunamente}} \times 100$	Ascendente	100%	Semestral	Ejecutivos de Cuenta
Realizar actividades comerciales que permitan el mantenimiento y crecimiento de la Empresa en el mercado.	Total Primas	Σ de Primas Gestionadas en el periodo por la Empresa (\$)	Ascendente	Dos Mil millones	Mensual	Ejecutivos de Cuenta
	Total Comisiones	Σ de Comisiones Gestionadas en el periodo por la Empresa (\$)	Ascendente	Trecientos millones	Mensual	Ejecutivos de Cuenta
Brindar Asesoría adecuada a cada uno de los clientes de la Empresa en lo referente a los Servicios requeridos.	% de Satisfacción de los clientes respecto a la Asesoría	Puntaje promedio en pregunta de Asesoría según F071	Ascendente	100 %	Semestral	Ejecutivos de Cuenta



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA

CÓDIGO: CP004-00	FECHA: 01-03-2012	ELABORO: ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ		
PROCESO: GESTIÓN DE CARTERA		
PROCESO: GC	RESPONSABLE DEL PROCESO: ASISTENTE CARTERA	TIPO: REALIZACIÓN
OBJETIVO		
Identificar, Documentar y Registrar todas las actividades de la Gestión de Cartera para asegurar su eficacia y así garantizar el buen funcionamiento de la Empresa Presea Ltda.		
ALCANCE		
Aplica para todos los clientes de la Empresa Presea Ltda. En el proceso de aprobación del crédito y recaudo.		

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Los Clientes de Gestión Cartera	NORMA ISO-9001:2008 REQUISITOS Necesidades de los clientes y los diferentes procesos relacionados	P	Planificación y Documentación De Las Actividades Del Proceso: Gestión De Cartera Participar en la elaboración de los Procedimientos, registros, caracterización, Mapa de procesos y en general los diferentes documentos del proceso con el fin de lograr su eficaz implementación y mantenimiento en el S.G.C. en lo relacionado con la	Asistente de Cartera	Procedimientos. Instructivos Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso Indicadores de Gestión.	Gestión de Cartera Administración y Mejora del SGC

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			Gestión de Cartera de la Empresa. Participar en la definición de metas de los indicadores del proceso			
Expedición, Indemnización y control de pólizas	Pólizas aprobadas Instructivo Aviso de cobro I012 Aviso de Cobro F026	H	Elaboración De Avisos De Cobro	Asistente de Cartera	Aviso de Cobro diligenciado F026	Clientes Todos los Procesos del SGC
Gestión de Cartera	Recibos de caja manuales F039 Recibos de caja Sistema F029	H	Cruce de recibos de caja manuales con producción del sistema (avisos de cobro)	Asistente de Cartera	Actualización de la cuenta de los clientes	Gestión de Cartera Gestión de Contabilidad
Compañías Aseguradoras Gestión de cartera	Listado de primas pendientes de las aseguradoras Listado sistematizado de la Empresa	P	Analizar los listados de cartera de las aseguradoras y confrontarlos con el listado propio de la empresa	Asistente de Cartera	Listado de cartera depurado	Gestión de cartera

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<p>Gestión de Cartera</p> <p>Gestión Comercial y Mercadeo</p> <p>Compañías Aseguradoras</p>	<p>Listado sistematizado de primas pendientes de la Empresa F045</p> <p>Avisos de Cobro F026</p> <p>Listado de primas de Aseguradoras</p>	P	<p>Planificación De La Cobranza y Recaudos De La Empresa</p> <p>Planificación de la cobranza diariamente con base en los listados de cartera, avisos de cobro, coordinación con el Proceso Gestión comercial y listados de primas pendientes de las compañías aseguradoras</p>	Asistente de Cartera	<p>Listado de clientes a llamar para efectuar cobros (en el sistema) F045</p> <p>Convenios de pago por parte de las compañías aseguradoras</p>	<p>Gestión de Cartera</p> <p>Los Clientes</p>
<p>Gestión de Cartera</p> <p>Gestión Comercial y Mercadeo</p> <p>Compañías Aseguradoras</p>	<p>Listado de clientes a llamar para efectuar cobros (en el sistema) F045</p> <p>Convenios de pago por parte de las compañías aseguradoras</p> <p>Base de datos de los Clientes</p> <p>Control de llamadas para Gestión de Cartera F046</p>	H	<p>Llamadas Telefónicas Para Recaudo De Primas</p>	Asistente de Cartera	<p>Control de llamadas para Gestión de Cartera F046 diligenciado</p> <p>Solicitudes de Financiación de primas, Credimapfre, Boucher, recibos de caja</p> <p>Observaciones por parte de los clientes</p> <p>Solicitudes y requerimientos para el Auxiliar de Oficina y Auxiliar Administrativo para realizar los recaudos</p> <p>Obtención de</p>	<p>Los Clientes</p> <p>Compañías Aseguradoras</p> <p>Todos los Procesos del SGC</p>

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
					Recaudos	
Compañías Aseguradoras Gestión de cartera Gestión Comercial	Avisos de Cobro F026 Solicitudes de Financiación de primas, Credimapfre, Recibos de caja, Boucher, autorización de débito automático, solicitud de crédito y autorización de desembolso, solicitud de pagos pre autorizados	H	Diligenciar Los Formatos De Pago De Primas De Las Diferentes Compañías Aseguradoras	Asistente de Cartera	Formatos diligenciados y autorizados por los clientes.	Los Clientes Compañías Aseguradoras Gestión de cartera
Los Clientes Gestión de Cartera	Sistema módulo de cartera Recibos de caja manuales F039	H	Elaboración De Recibos De Caja Sistematizados Y Manuales Por concepto de pago de primas de seguros, comisiones y otros.	Asistente de cartera	Recibos de caja diligenciados tanto del sistema como manuales	Los Clientes Gestión de Cartera Gestión de Contabilidad

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Los Clientes Gestión de Cartera	Pagos de primas y otros Dineros recibidos por actividades de la Empresa	H	Elaboración De Consignaciones	Asistente de cartera	Consignaciones diligenciadas	Gestión de Cartera Gestión de Contabilidad
Los Clientes Gestión de Cartera	Efectivo, cheques, tarjetas de crédito, Boucher, consignaciones, fotocopias de consignaciones efectuadas por clientes, Formatos para reemplazar Boucher	H	envió de memos remisorios y avisos de recaudo a las compañías aseguradoras	Asistente de cartera	Memos Remisorios F033 y Avisos de recaudo F031 diligenciados Efectivo, cheques, tarjetas de crédito, Boucher, consignaciones, fotocopias de consignaciones efectuadas por clientes	Compañías Aseguradoras Gestión de Cartera Gestión de Contabilidad
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad Los Clientes Compañías Aseguradoras	Documentos varios recibidos y enviados	H	manejar la correspondencia propia de la sección y actualizar el archivo	Asistente de Cartera	Cartas, memos remisorios, avisos de recaudo, comunicaciones y archivo actualizado, consignaciones, avisos de cobro, recibos de caja, listados de cartera.	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad Clientes Compañías Aseguradoras

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Gestión de Cartera	Datos del Desempeño del Proceso	V	Preparar y Presentar Indicadores de Gestión: Con base en los datos del proceso se recopila la información para elaborar los Indicadores de Gestión	Asistente de Cartera	Indicadores de Gestión	Gestión Gerencial
Gestión de Cartera Ente certificador Los Clientes	Formatos / preguntas de Auditorías	V	Preparar y Responder Auditorías Con la estructuración del proceso y el cumplimiento de las actividades propias del proceso, se tiene preparada la información para responder las auditorías.	Asistente de Cartera	Informes de auditorías Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas F011	Gestión Gerencial Ente Certificador Administración y Mejora S.G.C. Los Clientes
Gestión de Cartera Los Clientes Ente Certificador	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora Reclamos, No conformidades Desempeño del proceso	A	Implementación De Acciones Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora.	Asistente de Cartera	Acciones correctivas y preventivas Implementadas	Todos Los Procesos Del S.G.C. Los Clientes Ente Certificador

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:	Este proceso interactúa con todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para lograr la satisfacción de los clientes cumpliendo oportunamente con los servicios solicitados.
RECURSOS:	Oficina, Computador, Software, base de datos, Sistema de cartera, celular, líneas de comunicación telefónica, fax, calculadora, escritorios, Archivo.
PARÁMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN:	Auditorías internas, Revisión por la Dirección, Indicadores de Gestión, Evaluación de la satisfacción de los clientes.
REQUISITOS	<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Avisos sobre la cartera del cliente, Llamadas gestión de la cobranza, oportunidad del servicio, recibos de caja.</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cumplimiento con lo documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad, Reglamento Interno de trabajo, Reglamento de higiene y seguridad industrial,</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Facturación, según el Código de Comercio, Ley 45 de 1990.</p> <p>REQUISITOS ISO-9001: 2008: 7, 7.1, 7.2, 7.5, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.2, 7.5.4, 7.5.5, 8, 8.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>Manual de Calidad</p> <p>P001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, P002 Control de documentos del S.G.C,</p> <p>P003 Control de Registros del S.G.C, P004 Acciones Correctivas, P005 Acciones Preventivas</p> <p>P006 Control del producto No Conforme, P007 Auditorías Internas del S.G.C.</p>

OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Gestionar el recaudo de primas emitidas de los clientes de manera oportuna para el funcionamiento adecuado de la Agencia.	% Cumplimiento De Recaudo	$\frac{\text{Total dinero (\$) recuperado}}{\text{Total cartera vencida}} \times 100$	Ascendente	90 %	Mensual	Asistente de Cartera



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
CP005-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ	PROCESO:	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
PROCESO:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	TIPO:
GTH	GERENTE	SOPORTE
OBJETIVO		
Identificar, definir y documentar las directrices y lineamientos para ejercer las actividades en el Proceso de Administración y Formación del Talento Humano		
ALCANCE		
Aplica para todas las actividades del proceso de Administración y Formación del Administración y Formación del Talento Humano de la Empresa Presea Ltda.		

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2008 - Requisitos - Servicios - Necesidades - Los Clientes 	P	<p style="text-align: center;">Planificación Y Documentación De Las Actividades Del Proceso: Gestión Del Talento Humano</p> <p>Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización, mapa de procesos y en general los diferentes documentos del proceso con el fin de lograr su eficaz implementación y</p>	La Gerente	Procedimientos. Instructivos Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso Talento Humano Indicadores de Gestión.	Gestión Del Talento Humano Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			mantenimiento en el S.G.C en lo relacionado con el proceso de Administración y Formación del Talento Humano			
Todos los procesos del SGC	Actividades y funciones de los diferentes cargos Nuevos cargos requeridos. Requisitos NTC-ISO-9001:2008	p	Establecer Parámetros Relacionados con el Talento Humano: Definir los perfiles de cargo y sus responsabilidades.	La Gerente	Perfiles de cargo y Funciones responsabilidades. Organigrama	Todos los procesos del SGC
Gestión Del Talento Humano Responsables de Procesos	Vacante o nuevo cargo requerido Solicitud de personal F019	H	Tramitar La Vinculación De Personal Nuevo Se realiza la solicitud de personal al Gerente, quien evalúa la conveniencia de la contratación, para lo anterior tiene en cuenta lo definido en los instructivos Gestión del Talento Humano I014 , y Vinculación de Personal I015	La Gerente Asistente de Contabilidad	Solicitud de personal diligenciada y aprobada	Gerente Todos los procesos del SGC

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
<p>Gestión Del Talento Humano</p> <p>Aspirantes al Cargo</p>	<p>Hojas de Vida de los aspirantes al cargo.</p> <p>Registros soporte.</p>	H	<p>Coordinar la Evaluación de la Competencia del Personal a Contratar.</p> <p>Realizar la evaluación de la competencia del personal a contratar según lo definido en los instructivos Vinculación de Personal I015 y Evaluación de la competencia del personal I019</p>	<p>La Gerente</p> <p>Asistente de Contabilidad</p>	<p>Evaluación de la competencia de los candidatos</p>	<p>Todos los procesos del SGC</p>
<p>Gestión Del Talento Humano</p> <p>Candidato Seleccionado</p>	<p>Hoja de vida.</p> <p>Exámenes de ingreso.</p> <p>Certificados de estudios.</p> <p>Certificados laborales</p>	H	<p>Legalización Del Contrato Laboral</p> <p>Realizar la Contratación del personal</p>	<p>La Gerente</p> <p>Asistente de Contabilidad</p>	<p>Personal contratado</p> <p>Contrato de trabajo</p> <p>Formularios de afiliación a: EPS , ARP, pensión, caja de compensación familiar</p>	<p>Gestión Del Talento Humano</p> <p>Entidad Promotora de Salud</p> <p>Administradora de Riesgos Profesional.</p> <p>Fondo de Pensión</p> <p>Caja de Compensación Familiar</p>

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Gestión Del Talento Humano Responsables de Procesos	Personal nuevo o promovido. Manual de calidad. Manual de procedimientos. Reglamento interno de trabajo Reglamento de higiene y seguridad industrial Folleto de inducción general	H	Coordinación De La Inducción Al Personal Realizar la Inducción del personal nuevo o promovido de acuerdo los instructivos I019 y Entrenamiento del personal I017	Gerente Asistente de Contabilidad Responsables de Procesos	Registros de Inducción. Personal entrenado.	Gerente Responsables de Procesos
Responsables de Procesos Empleados Presea Ltda.	Necesidades del entrenamiento.	H	Plan De Capacitación y/o Entrenamiento Establecer, coordinar y verificar el Programa de entrenamiento F054 , teniendo en cuenta el instructivo Entrenamiento del personal I01	La Gerente Asistente de Contabilidad	Programa de entrenamiento F054 . Registros de Entrenamiento.	Empleados Presea Ltda.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
COPASO Todos los procesos del SGC	Panorama de Riesgos Plan de Salud Ocupacional	H	Ambiente De Trabajo Liderar e implementar las actividades relacionadas con la seguridad y salud ocupacional de la organización y lo requerido para mantener el ambiente de trabajo requerido para la prestación del servicio.	La Gerente Asistente de Contabilidad	Panorama de riesgos. Registros del desarrollo del plan de salud ocupacional. Infraestructura adecuada para la prestación del servicio.	Todos los procesos del SGC
Responsables de Procesos Empleados Presea Ltda.	Instructivo para evaluar el desempeño del personal I018 . Formatos para la evaluación del desempeño. F028 . Registros de Educación, Formación, Experiencia, y Habilidades.	V	Evaluación Del Desempeño y Competencia/ Evaluación De La Eficacia Del Entrenamiento. Coordinación de la evaluación de la eficacia del entrenamiento y la evaluación periódica del desempeño del personal de la Organización, teniendo en cuenta los instructivos Evaluación de la competencia del personal I019 yEvaluación del desempeño del personal I018	La Gerente Asistente de Contabilidad	Registros de la evaluación del desempeño del personal Registros de la evaluación de la competencia del personal	Todos los procesos del SGC

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Gestión del Talento Humano	Plan de entrenamiento Evaluación del desempeño. Datos del proceso	V	<p>Preparar Y Presentar Los Indicadores De Gestión Del Proceso</p> <p>Realizar seguimiento a los objetivos del proceso mediante los indicadores de gestión definidos.</p> <p>Responder A Auditorías Internas.</p> <p>Responder a las auditorías internas realizadas según el cronograma de auditorías, relacionadas con este proceso.</p>	La Gerente Asistente de Contabilidad	Indicadores de Gestión	Gestión Gerencial
Gestión Gerencial Todos los procesos del SGC	No conformidades del proceso, Problemas potenciales. Sugerencias de mejora	A	<p>Mejora Continua</p> <p>Establecer métodos adecuados para asegurar la eficacia y la mejora de la eficacia del proceso de Gestión del Talento Humano.</p> <p>Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.</p>	La Gerente Asistente de Contabilidad	Acciones correctivas Acciones Preventivas Planes de Mejora	Sistema de Gestión De Calidad

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:	Este proceso interactúa con todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de empresa Presea Ltda. Como proveedor de personal Competente y comprometido.
RECURSOS:	Personal, Oficina, Instalaciones, Software, computador, papelería, presupuesto.
PARÁMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN:	Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión de los diferentes procesos, Comité de calidad.
REQUISITOS	<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Contar con personal competente que garantice la prestación de los servicios y ofrecer excelente asesoría para cumplir con cada uno de los requisitos de los clientes.</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cumplimiento con lo documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad de Presea Ltda., Manuales, Procedimientos, Instructivos, Manual de perfiles y Responsabilidades y Caracterizaciones de proceso, Reglamento interno de trabajo, Reglamento de Higiene y seguridad industrial,</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Requisitos Legales de Contratación (Código Sustantivo de trabajo), Prestaciones Sociales, Reglamento Interno de trabajo.</p> <p>REQUISITOS ISO-9001: 2008: 5.5, 6.2, 6.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3.</p>
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>Manual de Calidad</p> <p>P001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, P002 Control de documentos del S.G.C,</p> <p>P003 Control de Registros del S.G.C, P004 Acciones Correctivas, P005 Acciones Preventivas</p> <p>P006 Control del producto No Conforme, P007 Auditorías Internas del S.G.C,</p>

OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Administrar, mantener y mejorar continuamente la competencia del Proceso de Gestión del Talento Humano	Promedio Evaluación Del Desempeño	$\frac{\sum \text{Evaluaciones}}{\text{Total de funcionarios evaluados}}$	Ascendente	9	Semestral	Gerente
	%Cumplimiento Del Programa De Entrenamiento	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades programadas}} \times 100$	Ascendente	100 %	Bimestral	Gerente
	% Cumplimiento Programa De Seguridad Y Salud Ocupacional	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades programadas}} \times 100$	Ascendente	90 %	Mensual	Gerente



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CONTABLE

CÓDIGO: CP006-00	FECHA: 01-03-2012	ELABORO: ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ		PROCESO: GESTIÓN CONTABLE
PROCESO: GC	RESPONSABLE DEL PROCESO: DIRECTOR DE CONTABILIDAD	TIPO: SOPORTE
OBJETIVO		
Documentar las actividades del Proceso de Gestión de la Contabilidad necesarios para garantizar el normal funcionamiento de la Empresa.		
ALCANCE		
Aplica para todas las actividades del proceso Gestión de la Contabilidad de Presea Ltda.		

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Sistema de Gestión de la Calidad Gestión Contable	Norma ISO 9001:2008 Requisitos Servicios Necesidades Los Clientes	P	<p style="text-align: center;">Planificación Y Documentación De Las Actividades Del Proceso: Sistema De Gestión De La Calidad</p> Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización, mapa de procesos y en general los diferentes documentos del proceso con el fin de lograr su eficaz implementación y mantenimiento en el S.G.C en lo relacionado con el	Director de Contabilidad	Procedimientos. Instructivos Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso Gestión contable Indicadores de Gestión.	Sistema de Gestión de la Calidad Gestión Contable

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			proceso de Gestión contable			
DIAN	Calendario Tributario del periodo en curso	P	Planificación Anual De Los Pagos Tributarios	Director de Contabilidad	Formularios de pagos	Gestión Contable DIAN
Gestión Gerencial Gestión Contable Superfinanciera	PUC	P	Definición De Cuentas Se definen las Cuentas en el Sistema	Director de Contabilidad	Sistema estructurado	Gestión Gerencial Gestión Contable
DIAN Cámara de Comercio B/manga. Alcaldía B/manga	Calendario tributario del periodo en curso	P	Programación De Pagos Se definen las fechas para pagos de: Impuestos, (IVA, Retención en la fuente, Declaración de Renta) Presentación de Medios Magnéticos), Seguridad Social (EPS, ARP, AFP, Cajas de Compensación Familiar), permisos de funcionamiento (Industria y Comercio), renovación de inscripciones y/o afiliaciones (Cámara de Comercio de Bucaramanga) u otras obligaciones contraídas por la organización.	Director de Contabilidad	Calendario. Consulta o revisión del vencimiento de pago a proveedores y terceros	Gestión Gerencial G Gestión Contable

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Los Clientes Proveedores Terceros	Soportes Facturas. Consignaciones. Cotizaciones. Cuentas de Cobro.	H	Registro De Movimientos Contables Se hace el registro de movimientos contables según sea el caso en el formato apropiado, como: Comprobantes de Egreso, Recibos de Caja, Notas Débito, Notas Crédito, Ajustes de Contabilidad. Facturas de Venta y Facturas de Compra de materiales.	Director de Contabilidad	Comprobante de Egreso Recibos de Caja Notas Débito Notas Crédito Ajustes de Contabilidad. Facturas Sistema Actualizado.	Gestión Gerencial Gestión Contable
DIAN Cámara de Comercio. Alcaldía. EPS, ARP, fondos de Pensión.	Diferentes formatos de Impuestos y Aportes formularios.	H	Procesos Formatos Externos Se diligencian los formatos externos para pago de impuestos, aportes, renovaciones y los que apliquen	Director de Contabilidad Asistente Contable	Formatos elaborados, pagos realizados y archivados	Gestión Gerencial Gestión Contable
Bancos	Extractos Bancarios auxiliares de Contabilidad	H	Conciliaciones Bancarias Con base en los extractos bancarios recibidos, se elaboran las conciliaciones Bancarias	Director de Contabilidad Asistente Contable	Formato Conciliaciones	Gestión Gerencial Gestión Contable
Proveedor Terceros Todos procesos SGC	Calendario de Pagos Facturas de Cuentas de Cobro Contratos	H	Pagos Se procede a efectuar el pago a Proveedores y Terceros	Director de Contabilidad Asistente Contable	Comprobantes de Egreso Cheques	Gestión Gerencial Gestión Contable

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Cientes Terceros Banco	Pagos Consignaciones,	H	Registro De Recaudo De Cartera (cartera comisiones y primas recaudadas) Se registran los pagos efectuados y se elaboran los recibos de Caja.	Director de Contabilidad Asistente Contable	Recibos de Caja	Gestión Gerencial Gestión Contable
Gestión de la Contabilidad	Movimientos del sistema Soportes	H	Elaboración Y Presentación De Informes Financieros.: Se elaboran y presentan los informes financieros	Director de Contabilidad Asistente Contable	Balance Estado de Ganancias y Pérdidas Notas a los Estados Financieros	Gestión Gerencial Gestión Contable
DIAN Alcaldía de Bucaramanga Cámara de Comercio de Bucaramanga Entidades Comerciales, Financieras Proveedores Gerencia	Todos los registros Contables	H	Organización Del Archivo Contable Se organizan y archivan todos los soportes contables generados durante el mes en las carpetas correspondientes.	Asistente Contable Director de Contabilidad	Archivo General	Gestión Gerencial Gestión de Archivo Gestión de la Contabilidad
Gerencia Contadora	Informes Contables	V	Verificación De La Información Contable Con una frecuencia trimestral, se revisa la información registrada, con el fin de detectar errores que perjudique el estado financiero de la empresa.	Director de Contabilidad Asistente Contable	Documentos corregidos	Gestión Gerencial Contador Revisor Fiscal

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			En caso de encontrar errores en la información registrada o en el pago de las obligaciones solicita la corrección inmediata a la entidad o persona responsable.			
Gestión Talento Humanos	Datos del proceso Necesidad de información	V	Preparar Y Presentar Indicadores De Gestión Se preparan los indicadores de gestión con base en los datos del proceso	Director de Contabilidad Asistente Contable	Indicadores de Gestión F077 Resultados de Desempeño del Proceso	Gestión Gerencial G. de Talento Humano
G. de Calidad y Mejoramiento Continuo Ente certificador Los Clientes	Formatos / preguntas de Auditorías	V	Preparar Y Responder Auditorías El Coordinador del área mantiene y prepara toda la información del proceso para responder a las auditorías que se presenten.	Director de Contabilidad Asistente Contable	Informes de auditorías F012 Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas F011	Gestión Gerencial G. de Recursos Humanos Ente certificador Gestión de la Calidad Los Clientes
Todos los procesos del S.G.C. Clientes Ente certificador	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora Reclamos , No conformidades Desempeño	A	Implementación De Acciones Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora.	Director de Contabilidad Asistente Contable	Acciones correctivas y preventivas F011 Implementadas	Todos los procesos del S.G.C. Los Clientes Ente certificador

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:	Este proceso interactúa con todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para lograr la satisfacción de los clientes cumpliendo oportunamente con los servicios solicitados.
RECURSOS:	Todos los procesos del S.G.C.
PARÁMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN:	2 Computadores, 1 Oficina, 1 Escritorio, 2 Impresoras, 2 Funcionarios, Software, Archivos y Papelería
REQUISITOS	Auditorías Internas, Revisiones por la Dirección y Revisión por el Revisor fiscal y la Contadora.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Requisitos de facturación</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Metas financieras, Control de gastos, control de pagos</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Estatuto Tributario, PUC, Superintendencia de Sociedades, Código Sustantivo de Trabajo, normas relativas a Seguridad Social, Código de Comercio, Acuerdo No. 039 de 1989. Normas y manuales relacionadas con el IVA, Retención en la Fuente, Declaración de Renta, Cámara de Comercio, Proponentes, facturación.</p> <p>REQUISITOS ISO-9001: 2008 : 6.1, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>

OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Generar y la conservación de información financiera oportuna para la toma de decisiones por parte de la dirección.	Rentabilidad del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	Ascendente	1,5	Mensual	Director de Contabilidad
	Rentabilidad del Activo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	Ascendente	1,5	Mensual	Director de Contabilidad
	Incidencia de Gastos Administrativos	$\frac{\text{Gastos Administrativos}}{\text{Utilidad}}$	Descendente	1,0	Mensual	Director de Contabilidad
	Rentabilidad de la Operación	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Remuneración}}$	Ascendente	1,5	Mensual	Director de Contabilidad
	Nivel de Endeudamiento	$\frac{\text{Total Pasivo – Obligaciones Socios}}{\text{Total Activo}}$	Descendente	1,5	Mensual	Director de Contabilidad
	De Liquidez	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$	Descendente	1,5	Mensual	Director de Contabilidad
	Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	Ascendente	1,5	Mensual	Director de Contabilidad



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS

CÓDIGO: CP007-00	FECHA: 01-03-2012	ELABORO: ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ		PROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS
PROCESO: GS	RESPONSABLE DEL PROCESO: DIRECTOR DE SISTEMAS	TIPO: SOPORTE
OBJETIVO		
Dar soporte técnico a todos los Procesos de la organización en lo relacionado con la sistematización, procesamiento, análisis, suministro, calidad y seguridad de la información que produzca o reciban las dependencias, y Administrar la implementación, funcionamiento, actualización y mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de información de la organización.		
ALCANCE		
Aplica para todas las actividades del proceso Gestión sistemas de Presea Ltda.		

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Los Clientes de Gestión de Sistemas	NORMA ISO-9001:2008 Requisitos Necesidades de los clientes y los diferentes procesos relacionados	P	planificación y documentación de las actividades del proceso: gestión de sistemas Participar en la elaboración de los Procedimientos, registros, caracterización, Mapa de procesos y en general los diferentes documentos del proceso	Director de Sistemas	Procedimientos. Instructivos Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso Indicadores de Gestión.	Gestión de Sistemas Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			<p>con el fin de lograr su eficaz implementación y mantenimiento en el S.G.C. en lo relacionado con la Gestión de Sistemas de la empresa.</p> <p>Participar en la definición de metas de los indicadores del proceso</p>			
Todos los procesos	Necesidades de Software y Hardware	H	Gestionar la solicitud para la compra de software y hardware de acuerdo con las necesidades de la Empresa	Director de Sistemas	Contratos de compra de Software y Hardware	Todos los procesos
Todos los procesos	Equipos nuevos. Programas Nuevos	H	<p>Definir e inventariar equipos y software.</p> <p>Cada vez que se adquiera un equipo (hardware) se debe registrar en el listado de inventario y enumerarlo para mayor control.</p> <p>Cuando se adquiera e instale un nuevo software se debe registrar en el listado de inventario software y en la Hoja de vida del equipo en el cual fue instalado.</p>	Director de Sistemas	<p>Listado de equipos F066</p> <p>Listado de Software F028</p>	Todos los procesos del S.G.C.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Director de Sistemas	Necesidades de Mantenimiento de equipos y software I011 directrices de mantenimiento preventivo	P	definir directrices de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y cronograma para su elaboración	Director de Sistemas	Directrices de Mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo según I011 Cronograma para elaboración de mantenimientos preventivos. F022	Todos los procesos del S.G.C.
Director de Sistemas	Necesidades de Mantenimiento de equipos y software Cronograma de mantenimiento preventivo F022	H	mantenimiento preventivo Gestionar todas las actividades correspondientes al mantenimiento preventivo de todos los equipos de cómputo de la empresa	Director de Sistemas	Equipos y software en buen estado.	Todos los procesos del S.G.C.
Proveedores de Sistemas	Necesidades de Mantenimiento de equipos y software	H	mantenimiento correctivo Gestionar la contratación del proveedor del servicio de Mantenimiento de equipos y Software	Director de Sistemas	Contrato (Verbal) Equipos o Hardware en buen estado. Cronograma de mantenimiento preventivo Actualizado	Todos los procesos del S.G.C.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Todos los procesos del S.G.C.	Solicitudes de soporte técnico y ayuda sobre manejo de software y programas (Verbales)	H	soporte técnico a usuarios Soporte técnico a usuarios del sistema de cartera y en general de todos los programas que sean requeridos por lo funcionarios de la empresa	Director de Sistemas	Soluciones a las solicitudes de los usuarios	Todos los procesos del S.G.C.
Gestión de Sistemas	Necesidad de computadores desinfectados Computadores - Internet	P	programación de la revisión periódica de computadores con antivirus A TRAVÉS DE INTERNET	Director de Sistemas	Cronograma de revisión de equipos con antivirus F068	Todos los Procesos del SGC
Gestión de Sistemas	Computadores -Internet F067 Revisión periódica Equipos con antivirus	H	revisión periódica de computadores con antivirus a través de internet	Director de Sistemas	Equipos Revisados y desinfectados(Libre de Virus) F067 Revisión periódica Equipos con antivirus diligenciado	Todos los Procesos del SGC
Gestión de Sistemas	Necesidades de mantener la información protegida I010 directrices elaboración copias seguridad	P	definir directrices para la elaboración de copias de seguridad	Director de sistemas	Directrices para la elaboración de copias de seguridad de la información según I010.	Gestión de Sistemas

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
	Datos e información					
Gestión de Sistemas	Formatos de copias de seguridad F047,F048,F0 51,F052, F088 Registro entrega de copias en CD externas a Gerencia Necesidades de mantener la información protegida Directrices para la elaboración de copias de seguridad de la información.	H	elaboración de copias de seguridad	Director sistemas de	Copias de seguridad Información Protegida Formatos diligenciados	Todos los Procesos del S.G.C.
Gestión de Sistemas	Solicitud de cambios y mejoras al software existente (verbal)	H	creación de software y mejora del existente	Director sistemas de	Mejoras, actualizaciones software nuevo. y	Todos los Procesos del S.G.C.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Gestión de Sistemas Ente certificador Los Clientes	Formatos / de preguntas Auditorías	V	preparar y responder auditorías Con la estructuración del proceso y el cumplimiento de las actividades propias del proceso, se tiene preparada la información para responder las auditorías.	Director de sistemas	Informes de auditorías Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas F011	Gestión Gerencial Entidades Certificadores Sistema de gestión de calidad Los Clientes
Gestión de Sistemas Los Clientes Ente certificador	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora Reclamos, No conformidades Desempeño del proceso	A	Implementación de acciones Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora.	Director de sistemas	Acciones correctivas y preventivas Implementadas	Todos Los Procesos Del S.G.C. Los Clientes Ente certificador

<p>PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:</p>	<p>Este proceso interactúa con todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad como proveedor de mantenimiento preventivo del software, hardware, y sistema de la empresa.</p>
<p>RECURSOS:</p>	<p>Oficina, Computador, Software, base de datos, Sistema de cartera, celular, Internet, líneas de comunicación telefónica, fax, Unidad quemadora y de Cd y lectora de DVD calculadora, escritorios, Archivo y herramientas básicas para mantenimiento de equipos de Cómputo, Cd para copias de Seguridad.</p>
<p>PARÁMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN:</p>	<p>Auditorías internas, Revisión por la Dirección, Indicadores de Gestión.</p>
<p>REQUISITOS</p>	<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Información Oportuna y veraz.</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cumplimiento con lo documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad, Reglamento Interno de trabajo, Reglamento de higiene y seguridad industrial,</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Leyes referentes a licencias de software.</p> <p>REQUISITOS ISO-9001:2008: 6.3, 8, 8.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>
<p>DOCUMENTOS RELACIONADOS</p>	<p>Manual de Calidad P001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, P002 Control de documentos del S.G.C, P003 Control de Registros del S.G.C, P004 Acciones Correctivas, P005 Acciones Preventivas P006 Control del producto No Conforme, P007 Auditorías Internas del S.G.C.</p>

OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Mantener y mejorar la infraestructura de software y hardware de la Empresa Presea Ltda.	% de Cumplimiento de Copias de Seguridad	$\frac{\text{Copias de seguridad realizadas}}{\text{Copias de seguridad programadas}} \times 100$	Ascendente	90 %	Mensual	Director de Sistemas
	% de Cumplimiento de mantenimiento preventivo	$\frac{\text{Actividades de Mantenimiento Realizadas}}{\text{Actividades de Mantenimiento programadas}} \times 100$	Ascendente	100 %	Trimestral	Director de Sistemas
	Actualizaciones del Sistema Operativo	$\frac{\text{Actualizaciones realizadas}}{\text{Actividades programadas}} \times 100$	Ascendente	80 %	Mensual	Director de Sistemas
	% de Cumplimiento de Revisiones periódicas de los equipos con antivirus a través de Internet	$\frac{\text{Revisiones periódicas realizadas}}{\text{Revisiones periódicas programadas}} \times 100$	Ascendente	80 %	Mensual	Director de Sistemas



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE ARCHIVO

CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
CP008-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ	PROCESO:	
	GESTIÓN DE ARCHIVO	
PROCESO:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	TIPO:
GA	SECRETARIA	SOPORTE
OBJETIVO		
Identificar, Documentar y controlar todas las actividades correspondientes a la Gestión de Archivo de la empresa Presea Ltda.		
Aplica a todos las actividades de Archivo de la Empresa Presea Ltda.		

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Los Clientes Gestión de Archivo	NORMA ISO- 9001:2008 Requisitos Necesidades de los clientes y los diferentes procesos relacionados	P	Planificación Y Documentación De Las Actividades Del Proceso: Gestión De Archivo Participar en la elaboración de los Procedimientos, registros, caracterización, Mapa de procesos y en general los diferentes documentos del proceso con el fin de lograr su eficaz implementación y mantenimiento en el S.G.C. en lo relacionado con el proceso de Gestión de	Secretaria	Procedimientos. Instructivos Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso Indicadores de Gestión.	Gestión de Archivo Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			Archivo Participar en la definición de metas de los indicadores del proceso			
Gestión de Archivo	NORMA ISO-9001:2008 Requisitos	P	Definir Los Lineamientos Para La Administración Del Archivo Definir el control de los registros de Calidad y los documentos de los clientes respecto a identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los mismos conforme al Sistema de Gestión de la Calidad de Presea Ltda. Según el instructivo Gestión de Archivo	La Gerente Secretaria	1009 Gestión de Archivo	Gestión de Archivo Todos los Procesos del S.G.C.
Gestión de Archivo	NORMA ISO-9001:2008 Requisitos	P	Definir Los Lineamientos Para La Administración Del Archivo Definir el control de los registros de Calidad y los documentos de los clientes respecto a identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los mismos conforme al Sistema de Gestión de la	La Gerente Secretaria	1009 Gestión de Archivo	Gestión de Archivo Todos los Procesos del S.G.C.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			Calidad de la Calidad de Presea Ltda. Según el instructivo Gestión de Archivo			
Gestión de Archivo	1009 Gestión de Archivo	H	Definir Sitios Y Espacios Para Gestionar El Archivo De La Empresa Se definen en qué lugar de la Empresa quedara ubicado el archivo y se dará su respectiva codificación	La Gerente Secretaria	Sitios y espacios definidos para la ubicación del archivo de la empresa	Gestión de Archivo Todos los Procesos del S.G.C.
Gestión de Archivo	1009 Gestión de Archivo	H	Definir Los Tipos De Archivo De La Empresa Definir los diferentes tipos de archivos que van a ser gestionados en la empresa (Archivo Activo y Archivo inactivo)	Gerente Secretaria	Tipos de Archivo definidos Archivo Activo Archivo Inactivo	Gestión de Archivo Todos los Procesos del S.G.C.
Gestión de Archivo	1009 Gestión de Archivo	H	Definir Los Tipos De Documentos Los Cuales Van A Ser Archivados	La Gerente Secretaria	Tipos de Documentos definidos	Gestión de Archivo Todos los Procesos del S.G.C.
Gestión de Archivo	1009 Gestión de Archivo Archivo Central Archivo	H	Identificar El Archivo Se debe codificar cada uno de los tipos de archivos para que queden perfectamente identificados	Secretaria	Archivo Identificado	Gestión de Archivo Todos los Procesos del S.G.C.

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
	Inactivo					
Cientes Compañías Aseguradoras	Correspondencia F059 Recepción de Correspondencia	H	Recepción De Documentos Se recibe la correspondencia que ha sido enviada por los clientes de la empresa o por las Compañías Aseguradoras y se revisa para ser distribuida a quien corresponda	Secretaria	F059 Recepción de Correspondencia documentado Documentos Correspondencia	Todos los Procesos del S.G.C.
Gestión de Archivo	Documentos Correspondencia	H	DISTRIBUIR LA CORRESPONDENCIA Se entrega los documentos a cada responsable o interesado.	Secretaria	Documentos Correspondencia	Todos los Procesos del S.G.C.
Gestión de Archivo	Documentos Correspondencia	H	Identificación De Archivos	Secretaria	Archivos y documentos identificados	Gestión de Archivo
Gestión de Archivo	Carpetas de archivo	H	Identificación De Las Carpetas Correspondientes Al Archivo	Secretaria	Carpetas Identificadas	Gestión de Archivo

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Gestión de Archivo	Documentos Corresponden cia Pólizas Conicionados	H	Archivo De Documentos	Secretaria	Documentos Archivados Entrega Documentos Archivo F086 de a	Gestión de Archivo
Gestión de Archivo	Documentos Archivados	H	Depuración Del Archivo Según Los Tiempos De Retención Al cumplir el tiempo de retención los diferentes documentos archivados deben ser depurados como correspondan es decir del archivo Activo al archivo inactivo. (Archivo Activo>Archivo Inactivo)	Secretaria	Documentos Depurados organizados y	Gestión de Archivo
Gestión de Archivo	Datos del Desempeño del Proceso	V	Preparar Y Presentar Indicadores De Gestión Con base en los datos del proceso se recopila la información para elaborar los Indicadores de Gestión	Secretaria	Indicadores Gestión de	Gestión Gerencial

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Gestión de Archivo Ente certificador Los Clientes	Formatos / preguntas de Auditorías	V	Preparar Y Responder Auditorías Con la estructuración del proceso y el cumplimiento de las actividades propias del proceso, se tiene preparada la información para responder las auditorías.	Secretaria	Informes de auditorías Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas F011	Gestión Gerencial Ente Certificador Sistema de Gestión de Calidad Los Clientes
Gestión de Archivo Los Clientes Ente certificador	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora Reclamos, No conformidades Desempeño del proceso	A	Implementación De Acciones Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora.	Secretaria	Acciones correctivas y preventivas Implementadas	Todos Los Procesos Del S.G.C. Los Clientes Ente certificador

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:	Este proceso interactúa con todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad como proveedor de documentación gestión del archivo correspondiente.
RECURSOS:	Instalaciones, Archivadores, estantes, Carpetas, Personal,
PARÁMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN:	Auditorías internas, Revisión por la Dirección, Indicadores de Gestión, Evaluación de la satisfacción de los clientes.
REQUISITOS	<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Información Oportuna y Veraz.</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cumplimiento con todo lo documentado en los documentos del S.G.C. de la empresa.</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Leyes de Archivos para documentos.</p> <p>REQUISITOS ISO-9001:2008 : 4.2.4, 5.5.3, 6.3, 8, 8.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3</p>
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>Manual de Calidad</p> <p>P001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, P002 Control de documentos del S.G.C,</p> <p>P003 Control de Registros del S.G.C, P004 Acciones Correctivas, P005 Acciones Preventivas</p> <p>P006 Control del producto No Conforme, P007 Auditorías Internas del S.G.C.</p>

OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
<p>Administrar, gestionar y mejorar el archivo de la información resultado de la gestión de los procesos de la Empresa Presea Ltda., para que pueda ser consultada fácil y oportunamente por parte de los funcionarios o entidades que lo requieran.</p>	<p>No Conformidades en Archivo</p>	<p>Σ de No Conformidades o Inconsistencias en Archivo</p>	<p>Descendente.</p>	<p>0 %</p>	<p>Mensual</p>	<p>Secretaria de gerencia</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS

CÓDIGO: CP009-00	FECHA: 01-03-2012	ELABORO: ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ	PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS	
PROCESO: COMPRAS	RESPONSABLE DEL PROCESO: SECRETARIA	TIPO: SOPORTE
OBJETIVO		
Identificar, Documentar y Registrar todas las actividades del proceso de Compras para garantizar su eficacia y así obtener el buen funcionamiento de la Empresa de conformidad con los requisitos establecidos.		
ALCANCE		
Aplica a todos las actividades realizadas en el proceso de Compras de la empresa Presea Ltda.		

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Los Clientes Compras	NORMA ISO-9001:2008 Requisitos Necesidades de los clientes y los diferentes procesos relacionados	P	Planificación Y Documentación De Las Actividades Del Proceso: Compras Participar en la elaboración de los Procedimientos, registros, caracterización, Mapa de procesos y en general los diferentes documentos del proceso con el fin de lograr su eficaz implementación y mantenimiento en el S.G.C. en lo relacionado con el	Secretaria	Procedimientos. Instructivos Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso de Gestión. Indicadores de	Compras Sistema De Gestión De Calidad

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			proceso de Compras de la Empresa. Participar en la definición de metas de los indicadores del proceso			
Compras	Base de datos proveedores	P	Identificar Los Insumos, Servicios Principales Que Afectan La Calidad De Los Productos Y Servicios de Presea Ltda.	Secretaria	Listado de proveedores y productos, insumos o servicios críticos. F078	Compras Todos los procesos del SGC de la Empresa
Todos los procesos del SGC de la Empresa Los Clientes.	Necesidades y expectativas de la Empresa Necesidades y expectativas de los clientes	P	Definir criterios de selección de proveedores	Secretaria Ejecutivos de Cuenta	Formato Selección de proveedores F079	Compras Todos los procesos del SGC de la Empresa
Todos los procesos del SGC de la Empresa Los Clientes	Necesidades y expectativas de la organización Necesidades y expectativas de los clientes	P	Definir criterios de evaluación periódica de proveedores	Secretaria Ejecutivos de Cuenta	Formato Evaluación y selección de proveedores F078	Compras Todos los procesos del SGC de la Empresa
Todos los procesos del SGC de la Empresa	Orden de compras y servicios Cotizaciones	H	Determinar los requisitos de compra (calidad, solidez financiera, portafolio de productos, atención de siniestros, etc.)	Secretaria Ejecutivos de Cuenta	Formato Orden de Compras y servicios	Compras Todos los procesos del SGC de la Empresa


PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Todos los procesos del SGC de la Empresa Proveedores	Formato para Selección de Proveedores Propuestas, cotizaciones	H	Seleccionar el proveedor	Secretaria Ejecutivos de Cuenta	Formato para Selección de Proveedores F078 diligenciado Formato de Solicitud de pólizas propio de cada compañía	Compras Todos los procesos del SGC de la Empresa
Todos los procesos del SGC de la Empresa Proveedores	Proveedor Seleccionado, Ofertas Ganadoras, Cotizaciones	H	Documentar y revisar y aprobar los requisitos de compra (órdenes de compra o contratos)	Secretaria	Órdenes de compra aprobadas Contratos legalizados	Compras Todos los procesos del SGC de la Empresa
proveedores	Producto Bien, Servicio comprado o contratado Factura de Cuenta de Cobro. Documentos soporte	H	Verificación Del Producto O Servicio Comprado/ Contratado se realizara con firma en la factura y/o cuentas previa verificación de los datos, cantidades, referencia, características, precio Definidos previamente en las órdenes de compra o contratos	Secretaria Ejecutivos de Cuenta	Verificación de productos o servicios previos a la legalización de Facturas y Órdenes de compra.	Compras Todos los procesos del SGC de la Empresa Contabilidad
proveedores	Formato para Reevaluación de proveedores F080	H	Calificar Periódicamente A Los Proveedores	Secretaria	Formato Reevaluación de proveedores diligenciado. F080	Compras
Compras	Datos del Desempeño del Proceso	V	Preparar Y Presentar Indicadores De Gestión	Secretaria	Indicadores de Gestión	Gestión Gerencial

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
			Con base en los datos del proceso se recopila la información para elaborar los Indicadores de Gestión			
Compras Ente certificador Los Clientes	Formatos / preguntas de Auditorías	V	Preparar Y Responder Auditorías Con la estructuración del proceso y el cumplimiento de las actividades propias del proceso, se tiene preparada la información para responder las auditorías.	Secretaria	Informes de auditorías Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas F011	Gestión Gerencial Ente Certificador Sistema De Gestión de Calidad. Clientes
Compras Los Clientes Ente Certificador	Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva Necesidades de Mejora Reclamos, No conformidades Desempeño del proceso	A	Implementación De Acciones Se responden e implementan las actividades de las acciones correctivas, preventivas y/o proyectos de mejora.	Secretaria	Acciones correctivas y preventivas Implementadas	Todos Los Procesos Del S.G.C. Los Clientes Ente Certificador

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:	El proceso de compras interactúa con cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad como proveedor de los insumos y servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la Empresa.
RECURSOS:	Oficina, Computador, Software, base de datos, celular, líneas de comunicación telefónica, fax, calculadora, escritorios, Archivo, personal.
PARÁMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN:	Auditorías internas, Revisión por la Dirección, Indicadores de Gestión, Evaluación de la satisfacción de los clientes.
REQUISITOS	<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Ver M005</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cumplimiento con lo documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Facturación, Código de Comercio, Ley 45 de 1990.</p> <p>REQUISITOS ISO-9001:2008 : 6, 7.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5</p>
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>Manual de Calidad</p> <p>P001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, P002 Control de documentos del S.G.C,</p> <p>P003 Control de Registros del S.G.C, P004 Acciones Correctivas, P005 Acciones Preventivas</p> <p>P006 Control del producto No Conforme, P007 Auditorías Internas del S.G.C.</p>

OBJETIVO	INDICE	FORMULA	SENTIDO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Garantizar la compra oportuna y con la calidad requerida de los bienes y servicios necesarios para la prestación del servicio de la Empresa Presea Ltda.	Devoluciones a Proveedores	\sum devoluciones a proveedores	Descendente	0 %	Semestral	Secretaria de Gerencia
	Calificación de Proveedores	$\frac{\sum \% \text{ calificación de Proveedores}}{\text{N}^\circ \text{ de Proveedores Evaluados}}$	Ascendente	100 %	Semestral	Secretaria de Gerencia

AnexoD.Procedimientos

	PROCEDIMIENTO CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL S.G.C	
	CÓDIGO: P001-00	FECHA: 01-03-2012
REVISÓ Y APROBÓ GERENTE		

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO:

Definir los lineamientos para la creación y elaboración de documentos del sistema de Gestión de Calidad los cuales deben ser consistentes con los requerimientos de la NTC-ISO 9001: 2008, y la política de Calidad de Presea Ltda.

1.2 ALCANCE.

Este procedimiento aplica en la elaboración de los siguientes documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad: Manual de Calidad, Caracterizaciones de Proceso, Procedimientos, Instructivos y Registros.


2. DEFINICIONES y TÉRMINOLOGÍA

Evidencia Objetiva	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
Política de Calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección .
Manual de Calidad	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Procedimiento un proceso.	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Anexo:	Documento que requiere ser controlado debido a que presenta modificaciones y es utilizado en el Sistema de Gestión de la Calidad distinto a los documentos anteriores.

3. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

ESQUEMA PARA EL ENCABEZADO DE LA PRIMERA HOJA DEL DOCUMENTO

		NOMBRE DEL DOCUMENTO	
		CÓDIGO:	FECHA:
REVISO Y APROBÓ			

Donde se diligencia los siguientes campos del formato: Nombre documento, Fecha, Código, Elaboró, Revisó y Aprobó.

SOLICITAR NOMBRE Y CÓDIGO DEL DOCUMENTO

La codificación del documento es realizada por el Facilitador de Calidad o el GERENTE, quien es el responsable del Listado Maestro de Documentos del Sistema de Calidad **F002** por su condición de Responsable por la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto el creador del documento le solicita el código y nombre del documento

Si es un **MANUAL** utilizar el formato F001 llenado

- Nombre del documento
- Código

- Fecha
- Elaboró
- Revisó y Aprobó
- Propósito
- Alcance
- Definiciones (opcional)
- Contenido: según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2008
- Registro de Distribución
- Historial de Revisiones
- Paginación

Si es un PROCEDIMIENTO utilizar el formato F001 llenando

- Nombre del documento
- Código
- Fecha
- Elaboró
- Revisó y Aprobó
- Propósito
- Alcance
- Definiciones (opcional)
- Procedimiento
- Registro de Distribución
- Historial de Revisiones
- Paginación

Si es un **INSTRUCTIVO** se puede utilizar el formato **F001** o cualquier otro medio identificando como mínimo:

- Nombre del Instructivo
- Código del instructivo
- El contenido y el diseño será de acuerdo a la necesidad.

Si es un **FORMATO** para registros, diligenciar:

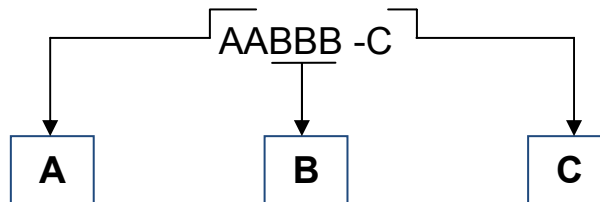
DESCRIPCIÓN PARTES DEL DOCUMENTO

Cuando se necesita documentar requerimientos definidos por los clientes o requerimientos internos, estos se deben plasmar en el “Formato para documentos” **F001**, diligenciando los siguientes elementos según el tipo de documento:

Nombre del documento: Descripción clara y general del documento.

Fecha: Fecha en la que se creó, revisó y liberó el documento.

Código: Número que identifica el documento. La interpretación es la siguiente:



A = LETRAS QUE IDENTIFICAN EL TIPO DE DOCUMENTOS, ASÍ:

M: Manual de calidad

CP: Caracterización de proceso

P: procedimientos

I: instructivo

F: formato para registro

B = NÚMERO QUE IDENTIFICAN EL CONSECUTIVO DEL TIPO DE DOCUMENTO, ASÍ:

M001, significa que es el manual de Calidad con consecutivo 001.

P003, significa que es el procedimiento con consecutivo número 002

I005, significa que Instructivo con consecutivo 005

C = DEFINE EL CONSECUTIVO DE VERSIÓN DEL DOCUMENTO, ASÍ:

F001-00, significa que es el formato para registro número 001 de versión 00

P002-03, Significa que es el Procedimiento número 002 de versión 03.

I004-06, Significa que es el procedimiento número 004 de versión 06.

Elaboró: Cargo de quien documentó el contenido del procedimiento o instructivo.

Revisó y Aprobó: Se escribe el cargo y se estampa la firma de quien revisa y aprueba el documento.

Propósito: Especifica el **POR QUE y PARA QUE** se requiere el documento.

Procedimiento: Descripción de la metodología que permite cumplir con el requerimiento; en el cual se enumeran paso a paso las actividades a seguir. El procedimiento debe contener el **COMO, QUIEN Y CUANDO** se desarrolla una actividad.

Registro de Distribución: Muestra la lista de Distribución, es decir, en qué áreas o cargos se deben tener copias del documento controlado.

Historial de Revisiones: Control histórico del documento donde se muestra las modificaciones que ha tenido.

Elementos que se deben documentar solo cuando apliquen:

Definiciones: Términos o conceptos específicos del documento.

Referencias: Se relaciona la documentación asociada con la ejecución y desarrollo del documento, tales como

4.REFERENCIAS

- Control de los documento del S.G.C **P002.**
- **NTC-ISO-9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.


Numeral **4.2.3** Control de Documentos de la NTC-ISO-9000:2008.

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		
SECRETARIA		
DIRECTOR DE SISTEMA		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABLE		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C	
		CÓDIGO: P002-00	FECHA: 01-03-2012
REVISO Y APROBÓ			
GERENTE			

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO:

Determinar el procedimiento para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, modificación, actualización y control de los documentos y datos que hacen parte del sistema de calidad, Al igual se establece el control sobre documentos de origen externos que pueden afectar el Sistema de Calidad de Presea Ltda.

1.2 ALCANCE:

Aplica a todos los documentos del Sistema de presea Ltda. y a los documentos Externos identificados para su control.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Copia controlada	Son todos los documentos que se distribuyen a todas las áreas de la organización y que adicionalmente se incluyen en una lista maestra de documentos que posee cada área y en forma centralizada en la Coordinación de Calidad. Este documento debe ser identificado a través de un sello “ Copia Controlada ” y solo tiene validez cuando el sello está con tinta original no fotocopia.
Copia no controlada	Documento el cual se puede usar como referencia y no tiene validez como documento controlado; Se identifica porque el sello de “ Copia Controlada ” es fotocopia o es

una impresión del documento como “**Copia no Controlada**” por lo cual no requiere de sello.

Documento	Información y su medio de soporte, para el sistema de gestión de Presea Ltda. se han definido los siguientes documentos: manuales, procedimientos documentados, documentos de procedimiento, planes de calidad, reglamentos e instructivos. Nota. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.
Manual de Calidad	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas
Listado Maestro	Relación de todos los documentos que componen el Sistema de Calidad de Presea Ltda.
Modificación	Cambio que se hace a un documento o procedimiento, puede ser de fondo de forma.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un, proceso.

3. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Una vez el documento ha sido elaborado y codificado debe ser sometido a revisión para su aprobación; la firma de aprobación del documento implica la revisión del mismo, es suficiente con la firma de aprobación en la primera página del documento.

La aprobación de los documentos del S.G.C. la realiza el Responsable del proceso al que corresponde el documento.

La liberación de los formatos está implícita en la aprobación del documento que los genera.

EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- **DOCUMENTOS INTERNOS**

Solo se emiten documentos que estén previamente codificados, revisados y aprobados.

Para la emisión del manual de calidad, los procedimientos e instructivos se diligencia el ítem **6. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO**, del formato **F001**. En el cual se define el área o cargo al cual ha sido emitido el documento.

La fecha de entrega y la firma se consignarán en el documento original en el momento de la entrega de las copias y se retirarán las copias obsoletas para evitar su uso.

Si por alguna razón, se mantienen o guardan documentos obsoletos, estos serán identificados.

La emisión y distribución de los documentos del S.G.C. es responsabilidad del gerente en su calidad de Representante de la dirección para el S.G.C. o a quien delegue.

DOCUMENTOS EXTERNOS

Los Documentos externos utilizados en las diferentes áreas de la empresa Presea Ltda. y que incidan en la calidad del servicio serán recopilados por el responsable de cada área, quien se encargara de actualizar el Listado Maestro de Documentos

(Externos) **F002**, definiendo quien maneje el documento original y quienes requieren de copias controladas.

Para la distribución se utilizara el formato Notificación de Emisión o Modificación de Documentos **F003**. El cual se archivara en el área que emite los documentos externos para su uso y se retiran las copias obsoletas para evitar su uso.

Si por alguna razón se mantienen o guardan documentos externos obsoletos estos serán identificados mediante sello o con denominación de obsoletos.

MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

Cuando sea necesario modificar y/o actualizar los documentos del S.G.C. el proponente del cambio y/o actualización la da a conocer al GERENTE, DIRECTOR DE SISTEMAS y al respectivo responsable del proceso a modificar quienes definen si se realiza la modificación.

Si es realizado el cambio o actualización se llevan a cabo las actividades de revisión, aprobación y distribución del documento de acuerdo a este procedimiento.

Para la noticia de liberación y/o modificación del manual de calidad, procedimientos e instructivos basta utilizar **el registro de distribución del documento y el historial de revisiones** que tiene cada documento.

Para la noticia de modificación de cualquier otro documento del sistema de calidad diferente a los mencionados en el párrafo anterior se utilizara el formato Notificación de Emisión o Modificación de Documentos **F003**.

4.REFERENCIAS

- Creación y elaboración de los documento del S.G.C **P001**.
- **NTC-ISO-9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.


Numeral 4.2.3 Control de Documentos de la NTC-ISO-9000:2008.

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		
SECRETARIA		
DIRECTOR DE SISTEMA		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABLE		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS DEL S.G.C	
	CÓDIGO:	FECHA:
P003-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO:

Establecer un sistema de control de los registros que proporcione evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.2 ALCANCE:

Este procedimiento corresponde a todos los registros generados y relacionados en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de Presea Ltda.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Documento

Información y su medio de soporte, para el sistema de gestión de Presea Ltda. se han definido los siguientes documentos: manuales, procedimientos documentados, documentos de procedimiento, planes de calidad, reglamentos e instructivos.

Nota. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Registros

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Listado Maestro Relación de todos los documentos que componen el Sistema de Calidad de Presea Ltda.

3. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Los registros en medios impresos, magnéticos u otros se deben identificar mediante un título y otros parámetros según requiera el caso como números consecutivos, códigos de formato que faciliten su identificación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Elaboración de Documentos de SGC P001.

Recuperación de Registros

Cada jefe de área es responsable de la recolección y proceso de archivo de sus registros de calidad, de acuerdo al proceso documentado al que pertenezca ese registro.

Todo registro es almacenado por el personal responsable de emitir la evidencia durante la ejecución, verificación o revisión de un proceso para evaluar la conformidad con los requerimientos especificados. Los registros archivados se encuentran organizados por tipo de documento, consecutivos, fecha, proveedores, clientes, lo cual dependerá de las necesidades de cada departamento

Almacenamiento de los Registros de Calidad

Los registros del Sistema de Gestión de Calidad se archivarán en fólder o carpetas, que se almacenarán a su vez en archivadores que preserven su estado, o ubicados en un sitio que facilite su manejo.

Protección, tiempo de retención y control de los Registros

El almacenamiento de los registros se realiza en fólder o carpetas garantizando la protección para la preservación de su estado durante su tiempo activo de uso. En el listado Control de Registros **F004**, se identificará el código, nombre, tipo de almacenamiento, acceso, responsable, tiempo de retención en el archivo activo e inactivo y la disposición de cada registro

4.REFERENCIAS

Creación y Elaboración de documento del S.G.C **P001.**


- **NTC-ISO-9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
Numeral **4.2.4** Control de los registros.

5.REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		
SECRETARIA		
DIRECTOR DE SISTEMA		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABLE		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
P004-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISÓ Y APROBÓ			
GERENTE			

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO

Definir la metodología requerida en la toma de acciones correctivas para eliminar la causa de las No Conformidades que afectan la calidad del servicio a los clientes internos y externos, con objeto de prevenir su re ocurrencia para el mejoramiento de los procesos.

1.2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que participan en el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. DEFINICIONES Y TÉRMINOLOGÍA

Requisito	Necesidad o expectativa establecida generalmente Implícita u obligatoria.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Defecto	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Producto No Conforme:	Productos que no cumplen los requisitos especificados.
Producto Rechazado	Producto que no cumple los requerimientos especificados y que no es posible aceptar como conforme o usar en aplicaciones alternas.
Especificación	Documento que establece los requisitos.
Queja	Insatisfacción de un cliente con relación al cumplimiento de sus expectativas, especificaciones o cumplimiento de alguna variable implícita.
Reclamo:	Insatisfacción puntual de un cliente con relación a una expectativa no satisfecha.

3. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Identificación y revisión de las No conformidades

Las fuentes por las cuales se pueden identificar las No Conformidades en la Empresa Presea Ltda. Son las siguientes:

- Quejas y reclamos de los clientes.
- Productos / Procesos no conformes.
- No conformidades encontradas en Auditorías al Sistema de Calidad, ya sean internas o externas.
- Problemas con Proveedores y material o servicios comprados.
- Tendencia y/o comportamiento Negativo con relación a la meta de los índices de Gestión de los procesos.
- Revisiones por parte de la dirección.

Todos los responsables de los procesos están en la capacidad de abrir acciones correctivas, las cuales debe dar a conocer al Representante por la dirección para el S.G.C- para su control y seguimiento.

Análisis y determinación de las causas

Una vez definido que se requiere abrir una Solicitud de Acción Correctiva con la información obtenida en el punto anterior, diligenciar en el formato de solicitud de acción correctiva **F011** (1ª. Página) la descripción de la no conformidad

Realizar un análisis de la no conformidad con el fin de establecer las causas más probables por las cuales se generó la no conformidad.

Queda a decisión del responsable del cierre de la acción correctiva el conformar un equipo de trabajo para realizar el análisis de las no conformidades, sus causas y la delegación de las actividades para dar el trámite para el cierre de las no conformidades

Definición de Correcciones inmediatas

Diligenciar el formato de Solicitud de Acción Correctiva **F011** (1ª. Página), La descripción de las correcciones inmediatas requeridas para solucionar el problema específico.

Definición de acciones correctivas para evitar la recurrencia

Diligenciar el formato de Solicitud de Acción Correctiva **F011** (2ª. Página), en los cuadros que corresponden al plan de acción para evitar que se vuelva a presentar la no conformidad, estas acciones corresponden a actividades que ataquen las causas de las no conformidades, de tal forma que las acciones tomadas sean apropiadas para evitar que las no conformidades se vuelvan a presentar.

En esta parte se definirá la tarea, el responsable de realizar la tarea, la fecha en la cual se estima que dicha tarea estará ejecutada y como compromiso del responsable de la ejecución de dicha tarea este firmará al frente de la tarea descrita.

Implementación de las acciones definidas

Implementar las acciones programadas en lo posible en los plazos definidos para tal fin el responsable de cerrar la acción correctiva es responsable de que dichas actividades planeadas se implementen cuando en estas actividades se requiera de inversiones en infraestructura o equipos o cambios críticos al proceso deben ser aprobadas por la Gerencia.

Registro de las acciones tomadas

Como evidencia de las acciones tomadas se presentaran los registros correspondientes, dependiendo del tipo de acción ejecutada, como por ejemplo: registros de entrenamiento, registros de inspección, cambios en documentos (Procedimientos, Instructivos o formatos) entre otros, los cuales serán utilizados como respaldo en el momento de realizar el seguimiento y cierre de la acción correctiva

Revisión y seguimiento de las acciones tomadas

El responsable del tratamiento y cierre de la acción correctiva debe realizar el o los seguimiento(s) correspondientes para verificar la implementación o realización de las actividades planeadas y una vez sea evidenciada la ejecución mediante registros o muestras evidentes de que la actividad se ejecutó, registra este seguimiento en la Solicitud de Acción Correctiva **F011** (2ª. Página) en el campo: Evidencia del tratamiento de las actividades.

Revisión y seguimiento de las acciones correctivas por parte del Comité de Calidad.

Bimestralmente el Comité de Calidad hará seguimiento a las acciones correctivas que están en proceso de cierre en cada uno de los diferentes procesos y actualizará el estado del seguimiento de las mismas en el formato de acciones correctivas y Preventivas **F011**.

El Comité de Calidad mediante la verificación de la efectividad de las acciones tomadas será quien defina si una acción correctiva tomada es cerrada o no,

dejando constancia y firmando en el formato Solicitud de Acción Correctiva **F011** (2ª. Página).

Revisión y seguimiento por parte de la Gerencia

Bimestralmente el Director de Sistemas presentará informe de los indicadores de acciones correctivas y preventivas abiertas vs las cerradas y su correspondiente seguimiento, a la Gerencia.

La Gerencia se informará y vigilará la no recurrencia de las no conformidades.

Registro de las acciones correctivas

En cada uno de los procesos se mantendrá el archivo de las correspondientes acciones correctivas con su tratamiento para el cierre y el Representante por la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad mantendrá los indicadores y el informe de seguimiento de las acciones correctivas

4.REFERENCIAS

Acciones Preventivas **P005.**

- **NTC-ISO-9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral **8.5.2** Acciones Correctivas de la NTC-ISO-9001:2008.


5.REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
SECRETARIA		
DIRECTOR DE SISTEMA		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABLE		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	
	CÓDIGO:	FECHA:
P005-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO:

Analizar las posibles no conformidades potenciales, su ocurrencia de fallas, su severidad y la posibilidad de detección, antes de que éstas se presenten, para establecer las medidas preventivas que evitaren o disminuirán la posibilidad de su aparición.

1.2 ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la empresa en los siguientes casos:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas
- Evaluar el grado de la no conformidad para actuar de forma adecuada para prevenir la ocurrencia de estas

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Requisito	Necesidad o expectativa establecida generalmente Implícita u obligatoria.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar o evitar la ocurrencia de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Producto No Conforme	Productos que no cumplen los requisitos especificados.
Producto Rechazado	Producto que no cumple los requerimientos especificados y que no es posible rescatar a través de reprocesos, o reclasificarlos para su uso en aplicaciones alternas.
Especificación	Documento que establece los requisitos

3. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Identificación de oportunidades de aplicar acciones preventivas

Las fuentes por las cuales se pueden identificar las oportunidades de mejora para evitar posibles No Conformidades en la Empresa Presea Ltda. Son las siguientes:

- Sugerencias de los clientes, registros encuesta a clientes.
- Tendencias estadísticas de No Conformidades.
- Observaciones de mejora aportadas por los Auditores Internos o externos durante las auditorías.
- Sugerencias de Proveedores para la mejora del Servicio y/o proceso.
- Tendencia y/o comportamiento negativo con relación a la meta de los índices de Gestión de los procesos.
- Sugerencias en Revisiones por parte de la dirección en los diferentes comités y reuniones.
- Sugerencias de mejora de parte de todos los colaboradores de la compañía.

Todos los responsables de los procesos están en la capacidad de abrir acciones preventivas las cuales debe dar a conocer al departamento de calidad para su control y seguimiento

Análisis y determinación de las causas

Una vez definido que se requiere abrir una Solicitud de Acción Preventiva con la información anterior, diligenciar en el formato de solicitud de acción correctiva o preventiva **F011** (1ª. Página) la descripción de la posible No Conformidad (No Conformidad que podría presentarse si no se actúa a tiempo)

Realizar un análisis de la situación para evitar la No Conformidad con el fin de establecer las causas más probables por las cuales se podría generar la No Conformidad si no se efectúan actividades para evitarlo.

Queda a discreción del responsable del tratamiento de la acción preventiva el conformar un equipo de trabajo para realizar el análisis de la situación, sus causas y la delegación de las actividades para dar el trámite para la mejora y evitar la No Conformidad.

Definición de acciones de mejora inmediatas

Diligenciar el formato de Solicitud de Acción Correctiva o preventiva **F011**(1ª. Página), La descripción de las acciones inmediatas requeridas para evitar el problema específico si aplica.

Definición de acciones para evitar su ocurrencia

Diligenciar el formato de Solicitud de Acción Correctiva/preventiva **F011** (2ª. Página), en los cuadros que corresponden al plan de acción para evitar que se presente la No Conformidad estas acciones corresponden a actividades que ataquen las causas de la posible No Conformidad, de tal forma que las acciones tomadas sean apropiadas para evitar que la No Conformidad se presente.

En esta parte se definirá la tarea, el responsable de realizar la tarea, la fecha en la cual se estima que dicha tarea estará ejecutada y como compromiso del responsable de la ejecución de dicha tarea este firmará al frente de la tarea descrita.

Implementación de las acciones definidas

Implementar las acciones programadas en lo posible en los plazos definidos para tal fin. El responsable de cerrar la acción preventiva es responsable de que dichas actividades planeadas se implementen cuando en estas actividades se requiera de inversiones en infraestructura o equipos o cambios críticos al proceso deben ser aprobadas por la Gerencia.

Registro de las acciones tomadas

Como evidencia de las acciones tomadas se presentaran los registros correspondientes, dependiendo del tipo de acción ejecutada, como por ejemplo: registros de entrenamiento, registros de inspección, cambios en documentos (Procedimientos, Instructivos o formatos) entre otros, los cuales serán utilizados como respaldo en el momento de realizar el seguimiento y cierre de la acción correctiva

Revisión y seguimiento de las acciones tomadas

El responsable del tratamiento y cierre de la acción preventiva debe realizar el o los seguimiento(s) correspondientes para verificar la implementación o realización de las actividades planeadas y una vez sea evidenciada la ejecución mediante registros o muestras evidentes de que la actividad se ejecutó, registra este seguimiento en la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva **F011** (2ª. Página) en el campo: Evidencia del tratamiento de las actividades

Revisión y seguimiento de las acciones preventivas por parte del Comité de Calidad

Bimestralmente el Comité de Calidad hará seguimiento a las acciones correctivas que están en proceso de cierre en cada uno de los diferentes procesos y actualizará el estado del seguimiento de las mismas en el formato de acciones correctivas y Preventivas **F011**.

El Comité de Calidad mediante la verificación de la efectividad de las acciones tomadas será quien defina si una acción correctiva tomada es cerrada o no, dejando constancia en el formato Solicitud de Acción Correctiva **F011** (2ª. Página).

Revisión y seguimiento por parte de la Gerencia

Bimensualmente el Comité de Calidad presentará informe de los indicadores de acciones correctivas y preventivas abiertas vs.las cerradas y su correspondiente seguimiento, a la Gerencia.

La Gerencia se informará y vigilará la no ocurrencia de las No Conformidades.

Registro de las acciones preventivas

En cada uno de los procesos se mantendrá el archivo de las correspondientes acciones preventivas con su tratamiento para el cierre. y el Representante por la Dirección para el SGC mantendrá los indicadores y el informe de seguimiento de las acciones preventivas

4. REFERENCIAS

Acciones CorrectivasP004.

- **NTC-ISO-9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral **8.5.3** Acciones Preventiva NTC-ISO-9001:2008.

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		
SECRETARIA		
DIRECTOR DE SISTEMA		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABLE		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
P006-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISÓ Y APROBÓ			
GERENTE			

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO:

Determinar la metodología para asegurar la identificación y la prevención de la prestación del servicio No Conforme, así como la notificación a los funcionarios interesados, y la metodología para dar respuesta a las Quejas y Reclamos de los clientes.

1.2 ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los procesos que participan en el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Defecto	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
Servicio No Conforme	Productos que no cumplen los requisitos especificados.
Producto Rechazado	Producto que no cumple los requerimientos especificados y que no es posible rescatar a través de reprocesos, o reclasificarlos para su uso en aplicaciones alternas.

Desecho	Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
Especificación	Documento que establece los requisitos.
Reproceso:	Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
Reclasificación:	Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
Reparación:	Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

3. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

El responsable de Compras debe Inspeccionar el producto que corresponde a las compras de soporte e identificar mediante sello en la factura, en la cual se escribe si el producto es aprobado, si el producto es no conforme este se rechaza y se espera el producto de nuevo, el cual debe corresponder a los requisitos solicitados, para identificar el producto no conforme en las compras de soporte se debe diligenciar el F092 Registro de Recepción de Compras, en el cual se evalúa el tiempo de entrega y la conformidad del producto.

Identificar el Producto no conforme de las Compañías de Seguros.

Si el producto corresponde a una póliza, se identifica mediante un sticker y se guarda en la carpeta de producto no conforme y se relaciona en el formato de recopilación de producto/servicio no conforme, F091.

Las no conformidades que pueden presentar las diferentes pólizas se encuentran documentadas en el Anexo No 1 de Producto No conforme F093.

Reporte de No conformidades a proveedores.

Reportar la No Conformidad al proveedor mediante comunicación telefónica y/o escrita, devolviendo el producto y o la póliza si es necesario.

Los rechazos y/o reclamos a proveedores se registraran en el formato de recopilación de producto/servicio no conforme, F091, y además en el registro de control y asignación de quejas y reclamos del Cliente Externo.

Producto no Conforme en proceso

Las ejecutivas de cuenta, Gerente y Secretaria de Gerencia deben monitorear las características del producto de acuerdo al Plan de Control de expedición de pólizas PC001, y reaccionar de acuerdo al Anexo No 1 de producto no conforme, informar y corregir las no conformidades presentadas antes de que las pólizas sean enviadas o entregadas a los clientes.

El producto no conforme debe ser identificado mediante un sticker y se guarda en la carpeta de producto no conforme y se relaciona en el formato de recopilación de producto/servicio no conforme, F091.

Definir la extensión del problema

Los Funcionarios de la Empresa determinan la extensión del problema, cuantificando e identificando todo el producto o pólizas no conforme en la empresa y cualquiera que se haya enviado al cliente (cuando se trata de una Queja o Reclamo).

Determinar la disposición del producto

Los funcionarios, se aseguran que el producto identificado como “Producto No Conforme” sea inspeccionado de acuerdo al Anexo No 1 de Producto no conforme y según el Plan de Control de expedición de Pólizas o a la factura.

Si por cualquier razón el producto es rechazado se identificará con un sticker sobre la póliza para evitar que estas sean enviadas a los clientes, y si es producto

de soporte se identificara con la factura la cual debe estar marcada con el sello y debe escribirse que es un rechazo.

Coordinar la aprobación de producto no conforme cuando se requiera.

Si por alguna razón el producto de soporte es aceptado o aprobado o se ha definido que se va a comprar de todas formas es revisado nuevamente y se requiere la autorización de la Gerente.

A las pólizas no se les realiza reprocesos o ajustes en la Empresa, siempre son devueltas a la Compañía Aseguradora correspondiente.

Registrar las No Conformidades en el Proceso de Gestión de Pólizas.

El producto no conforme detectado en proceso debe ser identificado mediante un sticker y se guarda en la carpeta de producto no conforme y se relaciona en el formato de recopilación de producto/servicio no conforme, F091.

Evaluar y Tomar acciones sobre las causas de No Conformidad del producto

Los funcionarios de la Empresa realizan el análisis de los productos con No conformidades para tomar acciones correctivas sobre las causas que generaron las No Conformidades, en **“F011 Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas”**

Quejas o reclamos de los Clientes

Cuando un cliente devuelve una póliza por alguna inconsistencia informando de algún defecto o por qué no cumple con sus requisitos y/o expectativas, debe diligenciarse el formato de control y asignación de quejas y reclamos del cliente externo F015.

Además existe una encuesta en la que se diligencian las quejas, sugerencias y opiniones de los clientes, estas se consignan en el formato para quejas y sugerencias F071.

El producto no conforme detectado en proceso debe ser identificado mediante un sticker y se guarda en la carpeta de producto no conforme y se relaciona en el formato de recopilación de producto/servicio no conforme, F091.

Estadísticas de producto no Conforme

Mensualmente se llevara las estadísticas correspondientes al producto no conforme en el indicador de Producto no conforme en el proceso de Expedición, Indemnización y control de Pólizas, además se llevara el control de las quejas mediante los registros F071 y en el de control y asignación de las quejas y reclamos.

4.REFERENCIAS

- **NTC-ISO-9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral **8.3** control del Producto no conforme

5.REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		
SECRETARIA		
DIRECTOR DE SISTEMA		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABLE		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
P007-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ			
GERENTE			

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO:

Establecer la planificación, implementación, ejecución, y seguimiento de Auditorías Internas de calidad, para verificar, registrar y asegurar la conformidad de sus actividades con las disposiciones planificadas determinando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Presea Ltda.

1.2 ALCANCE:

Aplica para la revisión del sistema de Gestión de calidad, en los diferentes procesos de Presea Ltda., en relación con su respectiva documentación de acuerdo a los requerimientos definidos por la NTC-ISO 9001/2008, desde la planificación, ejecución, seguimiento, verificación de las acciones preventivas, las acciones correctivas y la revisión por la Dirección de los resultados de las auditorías internas del S.G.C.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
------------------	--

Programa de la auditoría	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
Criterios de auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
Evidencia de la auditoría	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Nota. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.
Hallazgos de la auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Nota. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no-conformidad con los criterios oportunidades de mejora.
Conclusiones de la auditoría	Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
Cliente de la auditoría	Organización o persona que solicita una auditoría.
Auditado	Organización que es auditada.
Auditor	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
Equipo auditor	Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
No conformidad:	Es el No cumplimiento de un requisito especificado. Toda No Conformidad genera una acción correctiva.
No conformidad mayor (NCM)	Es significativa contra el Sistema de Gestión de Calidad, dado que es una falla completa de un requerimiento. También puede ser por la suma de una cantidad significativa de No

Conformidades menores de un requerimiento particular.

No conformidad menor (NCM) Es un incidente aislado atestiguado a una falla en un procedimiento o requerimiento del Sistema de Calidad. Un problema menor que merece atención.

Observación Es una declaración hecha durante la auditoría la cual no se considera como No conformidad, pero si un aspecto que es importante tener en cuenta para mejorar o hacer más fácil una actividad.

3. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Programa de Auditorías Internas

Las auditorías internas al sistema de calidad están programadas teniendo en cuenta:

- El estado del sistema de gestión de Calidad
- La importancia y estado de los procesos.
- Las áreas a auditar.
- Los resultados de auditorías previas.

Este programa se encuentra en el formato **F006** Programa de Auditorías Internas, el cual es realizado y mantenido por el Representante de la dirección para el S.G.C.

Plan de Auditoría

El Auditor Líder con base a los numerales, la cantidad de auditores y con el Programa de Auditorías elabora el plan en el Formato **F007** Plan de auditoría. Este plan debe ser aprobado por la Dirección o su representante.

El plan de Auditoría se da a conocer con anticipación a los auditores y auditados para enterarlos de los numerales, procesos, fechas y horas de la auditoría.

Durante la elaboración de este plan y durante la auditoría es tenido en cuenta que para garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría los auditores no deben auditar su propio trabajo, por lo cual la distribución de los numerales y/o procesos a auditar son distribuidos por el auditor líder.

Preparación de la Auditoría en Lista de Chequeo

El Auditor Interno prepara la auditoría, inicialmente solicitando al responsable del proceso a auditar, la documentación necesaria como: Procedimientos, Planes de Calidad, Manuales, Registros, etc. Necesarios para preparar la Auditoría. Con base en los "DEBE" de la Norma y específicamente del Requisito a ser Auditado y la información extraída del análisis de los documentos anteriores, el Auditor prepara una Lista de Chequeo, en el Formato **F008**.

No siempre será preparada esta lista de chequeo para auditoría, ya que a medida que mejore la competencia de los auditores internos, quedará a disposición de ellos la necesidad o no de realizarla.

Reunión de Apertura

En el día señalado por el Plan de Auditoría para iniciar la auditoría se realiza la Reunión de Apertura con los auditores, auditados, la Dirección o su representante; con el propósito de presentar el equipo auditor, revisar el objetivo y alcance de la Auditoría, el plan y el método a seguir Aclarando los detalles confusos del plan de auditoría y todas aquellas dudas pertinentes a la auditoría, además de confirmar la fecha y hora de la reunión de cierre.

Lo anterior se realiza si se va a auditar más de tres (3) procesos del Sistema de Calidad en la misma Fecha, registrando dicha reunión en el Formato **F009** Lista de Asistencia.

Cuando se van auditar menos de tres (3) procesos del S.G.C. no se realiza la reunión de apertura, los detalles previos a la auditoría son explicados por el Auditor Interno al Auditado en los primeros minutos de inicio de la auditoría.

Auditoría, Trabajo de campo y recolección de evidencias.

Durante la ejecución de la auditoría, la evidencia se reúne a través de las entrevistas, examen de los documentos, observaciones de las actividades y condiciones de las áreas de interés. Es conveniente que los indicios que sugieren no conformidades sean anotados e investigados así no estén en la lista de chequeo utilizada para la auditoría. La información reunida puede ser probada por fuentes independientes a la obtenida por la entrevista directa con el auditado.

La información recolectada durante la auditoría se registra en el formato **F010** Hallazgos de Auditoría. El cual debe ser firmado por los auditores y los auditados.

Declaración y redacción de No Conformidades

Los auditores junto con el auditor líder redactan y diligencian en el formato **F011** Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, las No conformidades encontradas, determinando si estas son de carácter mayor o menor, o si corresponde a observaciones para mejora y hace firmar el registro por los auditados.

Elaboración del Informe de la Auditoría

El auditor líder junto con el equipo de auditores internos elaboran el informe para la Gerencia y los auditados al cual se adjuntan y documentan el plan de auditoría, Los Hallazgos de la Auditoría, los registros de no conformidades, los aspectos positivos, los aspectos por

Mejorar, los aspectos débiles, y toda aquella información pertinente para sustentar adecuadamente dicho informe.

Este se documenta en el Formato **F012** Informe final de Auditoría Interna.

Reunión de Cierre de la Auditoría.

La reunión de cierre, se realiza junto con la Gerencia o su representante, los auditores, auditados y los responsables de las funciones pertinentes.

El principal propósito es presentar las observaciones de la Auditoría buscando que se asegure la comprensión de los resultados de la misma.

Lo anterior se realiza si se audito más de tres (3) procesos del Sistema de Calidad en la misma Fecha, registrando dicha reunión en el Formato **F009** Lista de Asistencia.

Cuando se auditan menos de tres (3) procesos del S.G.C. no se realiza la reunión de cierre, los detalles de los resultados de la auditoría son explicados por el Auditor Interno al responsable de cada proceso auditado una vez se haya elaborado el Informe de la auditoría.

Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas

Se presentan las diferentes no conformidades a los auditados para que estos a su vez analicen las causas de las no conformidades y diligencien dando fechas del cierre de las no conformidades (Periodo de tiempo razonable) en el formato **F011** Solicitud de Acciones correctivas y preventivas.

El tratamiento de las acciones correctivas abiertas con base en las No conformidades detectadas en la auditoría se realiza de acuerdo con el procedimiento **P004** Acciones Correctivas.

El tratamiento de las acciones preventivas abiertas con base en las oportunidades de mejora y/o las observaciones realizadas por los auditores internos se realiza de acuerdo con el procedimiento **P005** Acciones Preventivas.

Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

El Representante por la Dirección para el S.G.C. es el responsable de coordinar o realizar el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas planteadas por los auditados, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos **P004** Acciones Correctivas y **P005** Acciones Preventivas.

Cierre de las No Conformidades

El Representante por la Dirección para el S.G.C. mediante la verificación de la efectividad de las acciones tomadas será quien defina si una acción correctiva tomada es cerrada o no, dejando constancia en el formato Solicitud de Acción Correctiva o preventiva **F-011** (2ª. Página).

Informe del estado de las Acciones correctivas y/o preventivas a la Gerencia

El Representante por la Dirección para el S.G.C. presenta informe de los resultados de la verificación de las acciones correctivas y preventivas tomadas a la Gerencia.

Registros de Auditoría.

En la Gerencia se mantiene registro de los informes de Auditorías Internas

- Programa de Auditorías Internas
- Planes de auditoría
- Registro de Hallazgos
- Listas de Chequeo
- Informe de Auditoría con las conclusiones
- Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas

En cada uno de los procesos se mantendrá el archivo de las correspondientes acciones correctivas con su tratamiento para el cierre

4. REFERENCIAS

Acciones Correctivas P004.

Acciones Preventivas P005.

- **NTC-ISO-9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2008** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral **8.2.2** Auditoría Interna


5.REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		
SECRETARIA		
DIRECTOR DE SISTEMA		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABLE		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

Anexo E. Manual de funciones y responsabilidades

	PERFIL DEL CARGO GERENTE	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
I001-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre:

Área: ADMINISTRATIVA

Título: GERENTE

Jefe Inmediato: JUNTA SOCIOS

2.OBJETIVO:

Planear, dirigir, controlar y evaluar todas las actividades necesarias en la empresa con el objetivo de maximizar las utilidades y reducir los costos de la organización, proveyendo una fuente de empleo estable y seguro así como unos recursos adecuados dentro de un clima organizacional estable que procure el alcance de las metas propuestas dentro de la misión y visión.

3. PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Diseñar, consolidar y coordinar el plan de negocios de la compañía donde se establezcan todos los objetivos, estrategias y planes haciendo el respectivo seguimiento de los mismos.
- Realizar un control y evaluación sobre las distintas dependencias y áreas de la empresa con base en la información que estas proporcionan.
- Promover el mejoramiento y desarrollo personal de la fuerza laboral de la Empresa.
- Velar por el Funcionamiento adecuado de la Empresa, en cuanto administración, presentación y operación.

- Realizar una correcta planeación de las estrategias gerenciales de la Empresa para la consecución de las metas fijadas.
- Desarrollar estrategias comerciales.
- Evaluación del desempeño y de la competencia del personal.
- Redactar, revisar y firmar Documentos.
- Mantenimiento de los clientes vigentes.
- Comercialización de los servicios y productos con los clientes, gestión en ventas cruzadas y nuevos negocios.
- Responsabilidad en la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.
- Adelantar con las compañías aseguradoras los trámites necesarios para el cumplimiento de los contratos suscritos con estas entidades.
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adoptan para lograr la implementación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo de higiene y seguridad industrial y concordante con el reglamento y el panorama de salud ocupacional de la Empresa.
- Dar estricto cumplimiento a las normas definidas en el reglamento interno de la Empresa.
- Propender por la Mejora Continua como un objetivo de los procesos de la Organización.
- Cabal cumplimiento de los Objetivos y Política de la Calidad.

4. RELACIONES DE CARGO:

RELACIONES INTERNAS

- Con el **personal en general de la empresa** por ser la cabeza principal de la organización.

RELACIONES EXTERNAS

- Con **Clientes y proveedores** de la empresa.

5. PERFIL DEL CARGO:

Educación:

- Profesional en administración, ingeniería, economía, derecho o ramas afines.

Experiencia:

- Tres (3) años desempeñando cargos Directivos o cargos similares

Habilidades:

- Liderazgo y capacidad de desarrollo Organizacional que le permitan dominar los aspectos técnicos y comerciales de la empresa
- Capacidad e iniciativa para crear y desarrollar proyectos, planes y programas orientados a la consecución de los objetivos de la organización
- Capacidad para tomar decisiones importantes y efectivas.
- Habilidad para manejar conflictos, aportando soluciones efectivas y oportunas a situaciones con alto grado de complejidad.
- Habilidad para coordinar y supervisar tareas

Formación:

- Alta Gerencia, Mercadeo y Ventas, Planeación Estratégica, diplomados, cursos en la rama de seguros.

6. RESPONSABILIDADES:

Información:

- Manejo adecuado y responsable del flujo de información interna y externa

Personal:

- Manejo Administrativo del Recurso Humano

Elementos de Trabajo:


- Todos los elementos entregados.

7. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		
PERFIL DEL CARGO SECRETARIA		
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
1002-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre:

Área: ADMINISTRATIVA

Título: SECRETARIA

Jefe Inmediato: GERENTE

2. OBJETIVO:

Es función servir de apoyo a la gerencia, atender todas las llamadas que se reciban en la empresa; así como la atención de las inquietudes, sugerencias y reclamos que hagan los clientes internos y externos para dar un apoyo o solución definitiva y/o satisfactoria, la secretaria es parte fundamental de la imagen corporativa a proyectarse en la Empresa.

3. PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Recepción y entrega de toda la correspondencia recibida.
- Atención telefónica a los clientes.
- Atención a todos los requerimientos de gerencia.
- Asistencia en la comunicación de todos los departamentos de la empresa.
- Expedición del SOAT.
- Manejo de la Caja menor,
- Encargada de compras y archivo.
- Envío de correspondencia a los clientes en cuanto a pólizas y avisos de cobro.
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adoptan para lograr la implementación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo de higiene y seguridad industrial, y

concordantes con el reglamento y el panorama de salud ocupacional de la Empresa.

- Dar estricto cumplimiento a las normas definidas en el reglamento interno de la Empresa.
- Las demás funciones relacionadas con el cargo o las que le sean asignadas por su jefe inmediato.
- Propender por la Mejora Continua como un objetivo de los procesos de la Organización.
- Cabal cumplimiento de los Objetivos y Política de la Calidad.

4. RELACIONES DE CARGO:

RELACIONES INTERNAS

- Con el personal en general de la empresa por ser persona que asiste directamente a la Gerencia.

RELACIONES EXTERNAS

- Con Clientes y proveedores de la empresa.

5. PERFIL DEL CARGO:

Educación:

- Preferiblemente CAP del SENA en secretariado general y / o estudiante técnica o tecnóloga en áreas de Administración, Ingeniería en economía o comerciales

Experiencia:

- 2 años en cargos similares

Habilidades:

- Capacidad para relacionarse y comunicarse con grupos de Trabajo
- Capacidad para manejar conflictos con los clientes
- Habilidad para tomar pedidos
- Habilidad para registrar información Clara y precisa

Formación:

- Mercadeo y Ventas.
- Técnicas de Servicio al Cliente. (Informática Básica)

6. RESPONSABILIDADES:

Información:

- Confidencialidad de Información de documentos de la Empresa y responder por el archivo de los mismos.

Equipo:

- Computadora
- Fax y el conmutador.

Elementos de Trabajo:


- Todos los elementos referenciados

7. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
SECRETARIA		

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	PERFIL DEL CARGO EJECUTIVOS DE CUENTA	
	CÓDIGO:	FECHA:
1003-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ		
GERENTE		

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre:

Área: COMERCIAL

Título: EJECUTIVO DE CUENTA

Jefe Inmediato: GERENTE

2. OBJETIVO:

Gestionar una excelente asesoría a nuestros clientes en la suscripción de Seguros, títulos de capitalización y en la atención de siniestros, que promueva el cumplimiento de una promesa básica acompañando con la prestación de un buen servicio al cliente y mejorando continuamente el buen nombre de la Empresa.

3. PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Atención al cliente.
- Suscripción correcta de las pólizas que se tramiten.
- Asistir a las capacitaciones dadas por las aseguradoras para nuevos productos y servicios.
- Cotizar a los clientes vigentes y nuevos recibidos por llamadas o personalmente teniendo en cuenta las diferentes alternativas que ofrece el mercado asegurador en los diferentes ramos de los seguros.
- Llevar control técnico y administrativo de las pólizas de los diversos ramos, con los clientes asegurados.
- Llevar control de vencimientos de pólizas.
- Mantener control y solicitar a las aseguradoras respectivas los cobros mensuales con las novedades presentadas en las diversas pólizas.
- Hacer el manejo técnico y administrativo de los programas de seguros.
- Llevar el control de los siniestros, por clientes y ramo.

- De acuerdo a los vencimientos y /o solicitudes de pólizas nuevas se evalúan según las condiciones de las compañías aseguradoras.
- Realizar cuadros comparativos donde se señalan riesgos, valores asegurados, amparos, deducibles, garantías, valores de primas; Estableciéndose la mejor opción para el cliente.
- Diligenciar los respectivos formatos exigidos por las compañías aseguradoras después de concretar la adjudicación.
- Revisar las pólizas para verificar que se encuentran acorde con lo cotizado; en caso de no ser así debe solicitar a la compañía aseguradora la respectiva modificación.
- Ejercer el control de la correspondencia enviada a las aseguradoras y el seguimiento de los pendientes.
- Tramitar ante las aseguradoras la expedición de las pólizas de los diferentes ramos.
- Revisar que las pólizas que se expidan cumplan con los requerimientos solicitados y pasar a facturación.
- Elaborar memorandos o cartas remisorias para las aseguradoras y los clientes.
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adoptan para lograr la implementación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo de higiene y seguridad industrial y concordante con el reglamento y el panorama de salud ocupacional de la Empresa.
- Dar estricto cumplimiento a las normas definidas en el reglamento interno de la Empresa.
- Propender por la Mejora Continua como un objetivo de los procesos de la Organización.
- Cabal cumplimiento de los Objetivos y Política de la Calidad.
- Las demás funciones relacionadas con el cargo o las que le sean asignadas por su jefe inmediato.

4. RELACIONES DE CARGO:

RELACIONES INTERNAS

- Con el personal en general de la empresa para coordinar actividades propias del cargo

RELACIONES EXTERNAS

- Con los **Cientes** para efectuar en sí todo el proceso de venta, cotización, asesoría, toma de inquietudes y necesidades, para suministrar precios, condiciones de pago, etc.

5. PERFIL DEL CARGO:

Educación:

- Preferiblemente técnico o tecnólogo en Seguros, administración, sistemas, economía, ingenierías o ramas afines

Experiencia:

- 2 años en cargos similares

Habilidades:

- Capacidad de persuasión o convencimiento, para abrir canales de comunicación con el cliente.
- Habilidad para la ejecución de planes y metas.
- Capacidad para determinar la oportunidad en el servicio con el uso de los recursos disponibles.
- Capacidad para relacionarse y comunicarse con grupos de Trabajo
- Capacidad para manejar conflictos con los clientes
- Conocimiento de las zonas geográficas de distribución, planeación y organización de las actividades diarias.

Formación:

- Cursos, diplomados o afines en seguros, conocimientos básicos de sistemas y atención al cliente.

6. RESPONSABILIDADES:

Información:

- Confidencialidad de Información de documentos de la Empresa y responder por el archivo de los mismos.

Equipo:

- Computadora
- Fax y el conmutador.

Elementos de Trabajo:

- Todos los elementos referenciados

7. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		PERFIL DEL CARGO DIRECTOR DE SISTEMAS	
CÓDIGO: 1004-00	FECHA: 01-03-2012	ELABORO: ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ			
GERENTE			

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre:

Área: SISTEMAS

Título: DIRECTOR DE SISTEMAS

Jefe Inmediato: GERENTE

2. OBJETIVO:

Desarrollar las actividades administrativas, comerciales, operativas y técnicas necesarias para el buen funcionamiento del hardware y software para garantizar la preservación de la información de la Empresa.

3. PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Servir de soporte técnico permanente para todos los funcionarios que manejan herramientas computacionales.
- Desarrollar el software necesario para agilizar el manejo administrativo de los programas de seguros.
- Dar soporte en lo referente al SGC al representante por la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de la Empresa.
- Elaborar las copias de respaldo de la información.
- Asesorar en la adquisición de nuevo software y hardware.
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adoptan para lograr la implementación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo de higiene y seguridad industrial y

concordante con el reglamento y el panorama de salud ocupacional de la Empresa.

- Dar estricto cumplimiento a las normas definidas en el reglamento interno de la Empresa.
- Las demás funciones relacionadas con el cargo o las que le sean asignadas por su jefe inmediato.
- Propender por la Mejora Continua como un objetivo de los procesos de la Organización.
- Cabal cumplimiento de los Objetivos y Política de la Calidad.

4. RELACIONES DE CARGO:

RELACIONES INTERNAS

- Con el personal en general de la empresa para coordinar actividades propias del cargo

RELACIONES EXTERNAS

- Con los **Clientes** para efectuar en sí todo el proceso de venta, cotización, asesoría, toma de inquietudes y necesidades, para suministrar precios, condiciones de pago, etc.

5. PERFIL DEL CARGO:

Educación:

- Preferiblemente técnico o tecnólogo en Seguros, administración, sistemas, economía, ingenierías o ramas afines

Experiencia:

- 2 años en cargos similares

Habilidades:

- Capacidad de persuasión o convencimiento, para abrir canales de comunicación con el cliente.
- Habilidad para la ejecución de planes y metas.
- Capacidad para determinar la oportunidad en el servicio con el uso de los recursos disponibles.
- Capacidad para relacionarse y comunicarse con grupos de Trabajo

- Capacidad para manejar conflictos con los clientes
- Conocimiento de las zonas geográficas de distribución, planeación y organización de las actividades diarias.

Formación:

- Cursos, diplomados o afines en seguros, conocimientos básicos de sistemas y atención al cliente.

6. RESPONSABILIDADES:

Información:

- Confidencialidad de Información de documentos de la Empresa y responder por el archivo de los mismos.

Equipo:

- Computadora
- Fax y el conmutador.

Elementos de Trabajo:

- Todos los elementos referenciados

7. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		PERFIL DEL CARGO DIRECTOR DE CONTABILIDAD			
		CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
1005-00		01-03-2012		ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ					
GERENTE					

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre:

Área: FINANCIERA Y CONTABLE

Título: DIRECTOR CONTABILIDAD

Jefe Inmediato: GERENTE

2. OBJETIVO:

Gestionar la correcta aplicación de las normas contables vigentes, obteniendo los datos financieros acertados para la toma de decisiones gerenciales de manera oportuna.

3. PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Apoyar a la Administración en la planeación, organización y dirección de los negocios, en la toma de decisiones en materia de inversiones y crédito, en la evaluación de la gestión de los administradores, en el control de las operaciones de la Empresa, en la predicción de su flujo de efectivo mediante el suministro de información comprensible, pertinente, confiable, oportuna y con valor de predicción.
- Proveer asistencia en los aspectos de carácter tributario o fiscal.
- Atender requerimientos eventuales de interpretación de disposiciones por parte de los clientes.
- Elaborar o supervisar declaraciones tributarias.
- Realizar la planeación tributaria.
- Elaborar los flujos de efectivo de la Empresa.

- Elaborar la evaluación, valoración y tratamiento contable de inversiones de renta fija y variable, así como la evaluación de los riesgos de solvencia y jurídica de las mismas.
- Garantizar que los estados financieros se lleven de acuerdo con el plan único de cuentas establecido por la Superintendencia Bancaria para las entidades financieras.
- Revisar los informes financieros, los datos y los libros contables que le presenta su auxiliar.
- Revisar que el aviso de cobro generado al asegurado corresponda a la póliza en lo referente a: ramo, certificado, valor de la prima, porcentaje de comisión y nombre de la Empresa aseguradora.
- Verificar que las facturas enviadas a las Empresas aseguradoras corresponda a los valores efectivamente pagados por el asegurado bajo las condiciones de comisión pactadas.
- Asesorar a la empresa en aspectos fiscales.
- Coordinar toda la operación de trámite de cuentas, avisos de cobro, recaudo y pago de primas correspondientes a los negocios celebrados por la Empresa.
- Actualizar registros de los movimientos contables y financieros de la Empresa.
- Elaborar estados financieros periódicamente.
- Preparar los indicadores financieros de la Empresa.
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adoptan para lograr la implementación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo de higiene y seguridad industrial y concordante con el reglamento y el panorama de salud ocupacional de la Empresa.
- Dar estricto cumplimiento a las normas definidas en el reglamento interno de la Empresa.
- Propender por la Mejora Continua como un objetivo de los procesos de la Organización.
- Cabal cumplimiento de los objetivos y Política de la Calidad.
- Las demás funciones relacionadas con el cargo o las que le sean asignadas por su jefe inmediato.

4. RELACIONES DE CARGO:

RELACIONES INTERNAS

- Con el personal en general de la empresa para coordinar actividades propias del cargo.

RELACIONES EXTERNAS

- Con **Proveedores** para efectuar pagos de facturas.

- Con **Terceros** para solicitar información de los bancos, de entidades de seguridad social, con entidades oficiales donde se requiera dar información o llenar requisitos legales.

5. PERFIL DEL CARGO:

Educación:

- Contador Público Titulado

Experiencia:

- 3 años en cargos similares

Habilidades:

- Conocimientos Contables y Financieros
- Manejo de Documentos Relacionados con el cargo.
- Capacidad para relacionarse y comunicarse con grupos de Trabajo
- Habilidad digitado Información

Formación:

- Manejo básico del software contable de la empresa (XEO), seminarios o cursos en ramas o conocimientos afines.

6. RESPONSABILIDADES:

Información:

- Confidencialidad de Información de documentos de la Empresa.

Equipo:

- Computadora
- Fax y el conmutador.

Elementos de Trabajo:

- Todos los elementos referenciados

7. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
DIRECTOR DE CONTABILIDAD		

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		PERFIL DEL CARGO ASISTENTE CONTABLE	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
1006-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISÓ Y APROBÓ			
GERENTE			

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre:

Área: FINANCIERA Y CONTABLE

Título: ASISTENTE CONTABLE

Jefe Inmediato: GERENTE

2. OBJETIVO:

Realizar las actividades y procesamiento de información necesarias para lograr un eficaz apoyo al Director de Contabilidad. Además de verificar que esta información sea de fácil acceso, clara y legible para su consulta.

3. PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Digitación de todos los movimientos contables en el sistema XEO.
- Verificar que todos los recibos de caja estén con sus respectivos soportes.
- Realizar la liquidación de los aportes parafiscales, caja de compensación y aportes a seguridad social, EPS, AFP, ARP.
- Realizar la nómina quincenal y su respectivo pago.
- Realizar los pagos a proveedores y a terceros (servicios públicos).
- Realizar las afiliaciones a EPS, ARP de todo el personal que trabaja en la Empresa.
- Realizar los contratos de trabajo del personal de la Empresa.
- Realizar los cortes de comisiones y su respectiva facturación a las compañías aseguradoras.
- Realizar los cheques de primas para las aseguradoras.
- Descargar del sistema de cartera todas las comisiones pagadas por las compañías.

- Dar cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adoptan para lograr la implementación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo de higiene y seguridad industrial y concordante con el reglamento y el panorama de salud ocupacional de la Empresa.
- Dar estricto cumplimiento a las normas definidas en el reglamento interno de la Empresa.
- Las demás funciones relacionadas con el cargo o las que le sean asignadas por su jefe inmediato.
- Propender por la Mejora Continua como un objetivo de los procesos de la Organización.
- Cabal cumplimiento de los Objetivos y Política de la Calidad.

4. RELACIONES DE CARGO:

RELACIONES INTERNAS

- Con el personal en general de la empresa para coordinar actividades propias del cargo.

RELACIONES EXTERNAS

- Con **Proveedores** para efectuar pagos de facturas.
- Con **Terceros** para solicitar información de los bancos, de entidades de seguridad social, con entidades oficiales donde se requiera dar información o llenar requisitos legales.

5. PERFIL DEL CARGO:

Educación:

- Contador público, Administrador de Empresas, Ingeniero Financiero.

Experiencia:

- 2 años en cargos similares

Habilidades:

- Conocimientos Contables y Financieros
- Manejo de Documentos Relacionados con el cargo.
- Capacidad para relacionarse y comunicarse con grupos de Trabajo

- Habilidad digitado Información

Formación:

- Especialización ramas contabilidad, Diplomados en áreas contables o económicas.

6. RESPONSABILIDADES:

Información:

- Confidencialidad de Información de documentos de la Empresa.

Equipo:

- Computadora
- Fax y el conmutador.

Elementos de Trabajo:

- Todos los elementos referenciados

7. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
DIRECTOR DE CONTABILIDAD		
ASISTENTE CONTABLE		

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		PERFIL DEL CARGO AUDITOR INTERNO	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
1007-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ			
GERENTE			

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre:

Área: ADMINISTRATIVA

Título: AUDITOR INTERNO

Jefe Inmediato: GERENTE

2. OBJETIVO:

Participar activamente en la planificación y desarrollo de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad de Presea Ltda.

3. PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Preparar y divulgar el plan de auditorías. (Auditor Líder)
- Coordinar y realizar la reunión de Apertura (Auditor Líder)
- Elaborar los reportes de Hallazgos. (Auditor Interno y Auditor Líder)
- Realizar entrevistas a los dueños y participantes de los procesos (Auditor Interno y Auditor Líder)
- Clasificar los hallazgos de auditoría. (Auditor Interno y Auditor Líder).
- Elaborar el informe final de auditoría. (Auditor Líder)
- Coordinar y realizar la reunión de Apertura (Auditor Líder)
- Cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos propios de la Empresa, en especial las normas de Salud Ocupacional y las de Gestión de la calidad, las contempladas en la ley y en el Reglamento Interno de Trabajo
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adoptan para lograr la implementación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo de higiene y seguridad industrial y

concordante con el reglamento y el panorama de salud ocupacional de la Empresa.

- Dar estricto cumplimiento a las normas definidas en el reglamento interno de la Empresa.
- Propender por la Mejora Continua como un objetivo de los procesos de la Organización.
- Cabal cumplimiento de los Objetivos y Política de la Calidad.

4. RELACIONES DE CARGO:

RELACIONES INTERNAS

- Con la gerencia para la entrega de información correspondiente al proceso de auditoría y otros.
- Con los equipos auditores para la realización del proceso de auditoría.
- Con los empleados de la organización con los cuales tenga contacto en el momento de realizar la auditoría interna.

RELACIONES EXTERNAS:

- Con el auditor externo en el momento de realizar la auditoría externa.
- Con el asesor colaborador en la implementación de las normas ISO 9001.

5. PERFIL DEL CARGO:

Educación:

- Tecnólogo y/o Profesional en Áreas Administrativas o Afines
- Formación en Auditorías Internas de Calidad.

Experiencia:

- 48 Horas en Auditorías en Sistemas de Gestión de Calidad, diplomados en Sistemas de Gestión de la Calidad.

Habilidades:

- Con personal perteneciente al grupo de calidad de la empresa. que sea líder y que genere soluciones.
- Capacidad para tomar decisiones
- Capacidad para relacionarse y comunicarse con grupos de Trabajo
- Capacidad para manejar conflictos

- Habilidad para coordinar y supervisar tareas
- Capacidad e iniciativa para crear y desarrollar alternativas de mejoramiento

Formación:

- Informática Básica
- Auditorías Internas (S.G.C).
- Procesos de la empresa

6. RESPONSABILIDADES:

Información:

- Responder por el manejo adecuado y restricción en la información de la Empresa

Equipo y maquinaria:

- Equipos de Cómputo, Impresora con los que se desarrolle la implementación.

Personal:

- Rendimiento del personal en las actividades concernientes en la implementación de NTC ISO 9001:2000.

Elementos de Trabajo:

- Todos los elementos referenciados

7.REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
SECRETARIA DE GERENCIA		
DIRECTOR DE SISTEMAS		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABILIDAD		

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		PERFIL DEL CARGO ASISTENTE CARTERA			
		CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
1008-00		01-03-2012		ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ					
GERENTE					

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre:

Área: ADMINISTRATIVA

Título: ASISTENTE DE CARTERA

Jefe Inmediato: GERENTE

2. OBJETIVO:

Revisar, evaluar auditar y coordinar las labores y actividades de recaudo así como las propias con responsabilidad y orden prestando un buen servicio al cliente y mejorando continuamente el buen nombre de la Empresa.

3. PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Planificar la cobranza y los recaudos de la Empresa.
- Analizar los listados de cartera de las aseguradoras y confrontarlos con el listado propio de la Empresa.
- Confirmar recaudos efectuados en primas de seguros por la Empresa, generar su respectivo corte y pago a la compañía.
- Elaborar los recibos de caja por concepto de pago de primas (cliente) y recibido de comisiones de las aseguradoras.
- Realizar telefónicamente la gestión de cobro a los diferentes clientes.
- Actualizar de la cartera de los diferentes clientes.
- Conciliación de listados de cartera de los diferentes clientes.
- Elaborar avisos de cobro que soporta el trámite de cuenta a los clientes
- Elaborar las consignaciones y controlar las mismas en los diferentes bancos.
- Coordinar con los mensajeros para que sean recogidos los pagos.

- Manejar la correspondencia propia de la sección y actualizar el archivo.
- Enviar a las aseguradoras: Memos Remisorios (Envío de dinero) - Avisos de Recaudo (Avisar los pagos sin enviar dinero)
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adoptan para lograr la implementación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo de higiene y seguridad industrial y concordante con el reglamento y el panorama de salud ocupacional de la Empresa.
- Dar estricto cumplimiento a las normas definidas en el reglamento interno de la Empresa.
- Propender por la Mejora Continua como un objetivo de los procesos de la Organización.
- Cabal cumplimiento de los Objetivos y Política de la Calidad.
- Las demás funciones relacionadas con el cargo o las que le sean asignadas por su jefe inmediato.

4. RELACIONES DE CARGO:

RELACIONES INTERNAS

- Con la gerencia para la entrega de información correspondiente al proceso de cartera y otros.
- Con los empleados de la organización con los cuales tenga contacto para el desarrollo de sus labores.

RELACIONES EXTERNAS:

- Con los clientes para el desarrollo de sus funciones de cobro.
- Con los proveedores para coordinar labores del cargo.

5. PERFIL DEL CARGO:

Educación:

- Preferiblemente ser técnico o tecnólogo en áreas contables, economía o secretaria auxiliar contable CAP del SENA.

Experiencia:

- Preferiblemente dos (2) años en cargos similares

Habilidades:

- Capacidad para tomar decisiones

- Capacidad para relacionarse y comunicarse con grupos de Trabajo
- Capacidad para manejar conflictos
- Capacidad de análisis y conciliación de cuentas

Formación:

- Informática Básica
- Conocimientos básicos programas(office)
- Atención y servicio al cliente
- Manejo programas contables

6. RESPONSABILIDADES:

Información:

- Responder por el manejo adecuado y restricción en la información de la Empresa

Equipo y maquinaria:

- Equipos de Cómputo, Impresora con los que se desarrolle la implementación.

Personal:

- Rendimiento del personal en las actividades concernientes en la implementación de NTC ISO 9001:2000.

Elementos de Trabajo:

- Todos los elementos referenciados


7.REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
SECRETARIA		
DIRECTOR DE SISTEMAS		
ASISTENTE DE CARTERA		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABILIDAD		

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

Anexo F. Instructivos

	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE ARCHIVO	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
I008-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. PROPÓSITO

Documentar los lineamientos para realizar una Gestión de Archivo eficaz y conforme a las necesidades de la Empresa.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable a todas las actividades de Archivo de la Empresa Presea

3. INSTRUCCIONES

DEFINICIÓN DE TIPOS DE ARCHIVO

Para la gestión del Archivo de la Empresa se tiene definidos dos tipos de archivo de acuerdo al tiempo de retención de los documentos contenidos. Estos tipos de archivos son:

Archivo Activo, Archivo Inactivo.

CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES.

Para realizar el archivo de la correspondencia y documentación de los clientes de la Empresa, se hizo una clasificación de los clientes en la que se tuvo en cuenta la cuantía o el valor de los pagos que cada uno de estos le genera a la Empresa.

Como resultado de esta clasificación se dividieron en tres clases de la siguiente manera:

Clientes Corporativos: Aquellos que realicen pagos iguales o mayores a los 100'000.000 de pesos.

Clientes Naturales y jurídicos Importantes: Son los clientes que generan pagos entre los 50'000.000 y los 100'000.000 de pesos.

Clientes Naturales y personas jurídicas: Son aquellos clientes que generan pagos inferiores a los 50'000.000 de pesos.

El archivo de Presea Ltda.

ORDEN EN EL CUAL SE DEBEN ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS EN LAS CARPETAS

Las carpetas en las cuales se deben archivar son AZ carta, para cada cliente se le abrirá una carpeta propia y el orden en el que se archivarán los documentos de cada cliente es el siguiente:

- Primero debe ir la correspondencia.
- Después se archivan por ramo de póliza de la siguiente forma:
- Incendio
- Sustracción
- Sustracción flotante
- Rotura maquinaria
- Equipo electrónico
- Equipo y maquinaria
- Manejo global

- Responsabilidad civil
- Cumplimiento
- Transporte de mercancías
- Transporte de valores
- Automóviles
- Siniestros

TIEMPO DE ALMACENAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS A ARCHIVAR

El tiempo en el cual se deben mantener archivados los documentos está definido en el registro control de los registros F004.

RESPONSABLE DEL ARCHIVO

La responsable del Archivo en Presea Ltda. Es la Secretaria de Gerencia.

ENCARGADOS

Los encargados de cumplir con las actividades requeridas para mantener organizado, consultar y archivar los documentos en el Archivo de la Empresa son ejecutivos de cuenta y Asistente contable.

4. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
SECRETARIA		
EJECUTIVOS DE CUENTA		
AUX CONTABLE		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD	
	CÓDIGO: 1010-00	FECHA: 01-03-2012
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. PROPÓSITO

Identificar y documentar los criterios para realizar las copias de seguridad para prevenir la pérdida de información de la Empresa.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable a todas las actividades relacionadas con las copias de seguridad de la información de la Empresa Presea Ltda.

3. INSTRUCCIONES

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD.

Con el fin de prevenir pérdidas de información, se determina realizar copias de seguridad según los siguientes criterios:

Determinar con cada usuario que carpetas contienen información que requiera de copia de seguridad y la periodicidad con la cual se elabora. Esto se debe hacer una vez al año en el formato F024.

Sacar copias según la periodicidad definida en un disco duro de un equipo diferente a aquel en el cual se encuentre la información. A esta copia se le llamará de aquí en adelante "COPIA EN DISCO". De esta copia se mantendrán las 2 últimas y las anteriores se irán eliminando.

Sacar copia de seguridad en CDS una vez al mes. Esta copia se mantendrá en la oficina y la mantendrá el Director de Sistemas. A esta copia se le llamará de aquí en adelante “COPIA EN CD INTERNA”. De esta copia se mantendrá la última y las demás se irán borrando.

Sacar un par de copias de seguridad en CDS una vez al mes. Estas copias se mantendrán 1 fuera de la oficina en la casa del gerente y la otra en la caja fuerte de la oficina. Una vez se elabore un nuevo par de copias, se reemplaza la copia de la caja fuerte y la que se encuentra en la casa del gerente. A estas copias se les llamará de aquí en adelante “COPIAS EN CD EXTERNAS”.

4. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
DIRECTOR DE SISTEMAS		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	INSTRUCTIVO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE CÓMPUTO	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
I011-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. PROPÓSITO

Definir los criterios para la realización del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la Empresa.

2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable para todas las actividades de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la Empresa Presea Ltda.

3. INSTRUCCIONES

DIRECTRICES PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO.

Con el fin de prevenir interrupciones no planificadas en el uso de los equipos de cómputo, se determinó realizar mantenimiento preventivo 1 vez al año a cada computador y para ello se debe definir un cronograma para la elaboración de los mismos. En cuanto a impresoras se determina hacer mantenimientos preventivos 1 vez al año y en cuanto al HUB se determina hacer mantenimientos preventivos 1 vez cada 2 años.

Los mantenimientos definidos se realizaran de la siguiente manera:
Equipos de cómputo: En la organización

Impresoras: Se contratará el servicio.
HUB: Se contratará el servicio.

Cada vez que se realice el mantenimiento preventivo de un equipo de cómputo, se debe elaborar una ficha de mantenimiento preventivo en el formato F023 y se debe registrar su realización en la ficha de información general de computador en el formato F021. Cuando se contrate un mantenimiento preventivo, este se debe registrar en la ficha de información general de computador en el formato F021.

4. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
DIRECTOR DE SISTEMAS		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		ELABORACIÓN DE AVISOS DE COBRO	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
I012-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ			
GERENTE			

1. PROPÓSITO

Establecer las actividades necesarias para la elaboración de los avisos de cobro para los clientes de la de la Empresa.

2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable para todas las actividades de aviso de cobro para los clientes de la Empresa Presea Ltda.

3. INSTRUCCIONES

Con base en las pólizas aprobadas por el proceso Indemnización, Expedición y Control de pólizas, se procede a la elaboración de los correspondientes avisos de cobro.

Estos avisos se deben hacer diariamente.

Se entra al módulo de CARTERA, se toma la opción Manejo Técnico y se selecciona Agregar póliza para generar el aviso de cobro.

Aparece el pantallazo Datos de la Póliza:

Número de póliza:

Número de documento:

Cód. Ramo:

Ramo: Existe nombre de todos los ramos. Seleccionar

Cód. Aseg:

Aseg: Existe nombre de todas las Aseguradoras. Seleccionar

Placa 1: Sólo para pólizas de Automóviles y Soat

Nit del Asegurado: Cédula ó Nit del Tomador de la póliza.

Nombre Asegurado: Al colocar la identificación del asegurado, aparece automáticamente el nombre, de lo contrario hay que crearlo, diligenciando la opción: Tomadores.

Tipo de documento:

Expedición: Se selecciona para pólizas nuevas.

Renovación: Opción para las pólizas que se renuevan por la vigencia de un año.

En esta opción hay que Buscar la Póliza, a la cual va a afectar, es decir la póliza del año anterior y se selecciona para continuar con la elaboración del aviso.

Cancelación: Opción para las pólizas que van a ser canceladas o anuladas.

En esta opción hay que Buscar la Póliza, que va a ser afectada y seleccionarla.

Prórroga: Sólo para las pólizas que amplían la vigencia del certificado. También hay que Buscar la Póliza, que va a ser afectada. y seleccionarla. Por lo general, en las pólizas dice el tipo de documento.

Otras modificaciones: Opción para las pólizas cuyo objeto es modificar la póliza original, ya sea por inclusiones, exclusiones, etc.

Vigencia, Vencimiento y Fecha límite de pago

Para el tipo de documento Expedición, Renovación, Cancelación y Prórroga aparecen las fechas de vigencia, Vencimiento y Fecha límite de pago.

Vigencia Inicio documento: Fecha inicial del período que cubre el certificado.

Vigencia Hasta documento: Fecha en que termina el período que cubre el certificado.

Fecha vencimiento de la póliza: Fecha en que termina la vigencia de la póliza.

Fecha límite de pago: Esta fecha se toma de los convenios de pago. El sistema también da estas fechas automáticamente según el ramo.

Porcentaje de comisión: En algunos certificados vienen estipulados los porcentajes de comisión y en otros no. Para averiguar los porcentajes de comisión consultar en el sistema las pólizas ya existentes y en el caso de pólizas nuevas llamar a las Aseguradoras.

Valor de la comisión: Lo da automáticamente el sistema.

Prima: Valor de la prima bruta

Gastos: Si la póliza tiene gastos de expedición se escribe el valor, sino se escribe 0.

IVA: El sistema lo liquida automáticamente. Si son pólizas de Vida o Accidentes no tienen IVA; el sistema lo liquida automáticamente.

Otros: Sólo para el caso de Soat, en este campo se escribe el valor de contribución. En los demás ramos se escribe 0.

Total: Lo liquida automáticamente el sistema.

Grabar Nueva: Seleccionar y dar SI o NO, según el cas

3.2 IMPRESIÓN DEL AVISO DE COBRO

Se coloca en la impresora el formato de los avisos de cobro y se seleccionan las siguientes opciones:

- Manejo Técnico
- Imprimir avisos de cobro pendientes de impresión
- Número del primer aviso que se va a imprimir: Escribir el número del aviso de cobro, según consecutivo.
- Marcar los avisos que se quieren imprimir y dar la opción IMPRIMIR
- Si desea hacer una modificación o eliminar un aviso, desde este pantallazo lo puede hacer antes de imprimir.

3.3 INTEGRACIÓN DE LOS AVISOS DE COBRO

Una vez impresos los avisos de cobro, se van al pantallazo INTEGRAR AVISOS DE COBRO AL SISTEMA.

Desde este pantallazo se hace la revisión de la transcripción de los datos de las pólizas antes de ser integradas. Se tiene la opción de escoger si desea integrar el primero, el anterior, el siguiente ó último aviso de cobro. También desde este pantallazo puede anular uno o varios avisos de cobro. Por último se da la opción INTEGRAR y Si ó No, según el caso.

3.4 DISTRIBUCIÓN DE COPIAS DE LOS AVISOS DE COBRO

Las copias de los avisos de cobro de Cliente y Cartera junto con las pólizas, se pasan a la Secretaria de gerencia, quien elabora una comunicación y se los envía a los clientes.

Una vez recibidas las comunicaciones es devuelta la copia de Cartera a esta sección para Gestionar el cobro y soportar los recibos de caja.
La Copia de Contabilidad: Se lleva al consecutivo.

4. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
ASISTENTE CARTERA		

6 HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	INSTRUCTIVO PLANIFICACIÓN DE LA COBRANZA Y RECAUDOS DE LA EMPRESA	
	CÓDIGO: 1013-00	FECHA: 01-03-2012
REVISÓ Y APROBÓ GERENTE		

1. PROPÓSITO

Documentar las actividades para la planeación de la cobranza y recaudos de la Empresa.

2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable para todas las actividades de planificación de la cobranza y recaudo de la Empresa Presea Ltda.

3. INSTRUCCIONES

La cobranza se planifica con base en el listado de primas pendientes de la Empresa, los listados de cartera de las aseguradoras, los avisos de cobro, los convenios de pago y coordinación con el proceso Gestión Gerencial

La principal herramienta es el teléfono.

Diariamente se debe planear la cobranza según el vencimiento de los plazos establecidos por las Aseguradoras.

Se debe estar pendiente de los vencimientos de las fechas de los acuerdos de pago para recordarles a los clientes.

Se debe enviar mensualmente envío al Grupo de Incubadora una relación de las primas pendientes de pago.

En caso que los clientes soliciten estados de cartera ya sea impresos o telefónicamente, se debe suministrar esta información.

Se debe llamar a las Aseguradoras para confirmar pagos que los clientes hacen directamente, para poder legalizarlos en la Empresa.

Diligenciar el documento llamado "Control de Llamadas para Gestión de Cartera", en donde se relacionan todas la llamadas efectuadas a los clientes y las respectivas anotaciones para hacerles el seguimiento.

Una vez concretado con el cliente la forma de pago, se coordina con los Auxiliares Administrativos el recorrido para realizar esta actividad.

4. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
ASISTENTE CARTERA		

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	INSTRUCTIVO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	CODIGO:	FECHA:
I014-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. PROPÓSITO

Documentar la metodología utilizada por Presea Ltda., para definir y Gestionar el Talento Humano requerido para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante la implementación de sus requisitos.

2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable para lo provisión y gestión del Talento Humano en todas las áreas de la Empresa Presea Ltda.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2000**

4. INSTRUCCIONES

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE TALENTO HUMANO

Para determinar y proporcionar los recursos necesarios son tenidos en cuenta:

- Las Revisiones al sistema de Calidad por parte de la Dirección
- Los proyectos de Mejoramiento y/o implementación de cada una de las áreas.
- La proyección y presupuesto de ventas.
- Ocurrencia del retiro de un Trabajador y se requiere cubrir la vacante.
- Promoción de un Trabajador y se requiere cubrir la vacante.
- Aumento de trabajo.

Por la necesidad de cubrir nuevas actividades y se requiera la creación de nuevos cargos Para lo cual los jefes de las diferentes áreas son responsables por la identificación de las necesidades de personal nuevo y su correspondiente solicitud a la Gerencia procediendo de acuerdo con el instructivo “Vinculación de Personal” **I015**

4.2 DETERMINACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

Se define la competencia del personal de los cargos críticos es decir quienes realizan trabajos que afectan la calidad del producto o servicio, en lo referente a Educación, Formación, Habilidades y Experiencia en la descripción del cargo la cual es complementada con las responsabilidades del mismo, y dada a conocer a cada uno de los trabajadores.

Se mantienen en las Hojas de vida de los empleados los correspondientes registros de: Educación, Formación, Habilidades y Experiencia.

a. EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA

El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del Producto y Servicio es evaluado en cuanto a su educación, formación, habilidades y experiencia

apropiada para determinar su competencia, mediante el Instructivo “Evaluación de la Competencia del Personal” **I016**

4.3 ACCIONES PARA LOGRAR LA COMPETENCIA

Continuamente se toman las acciones correspondientes para proporcionar la formación y el entrenamiento requeridos por el personal de acuerdo con el Instructivo “Entrenamiento del personal” **I017**.

4.4 EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS CON EL FIN DE LOGRAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

Se evalúa continuamente la eficacia de las acciones tomadas respecto a la competencia y entrenamiento del personal mediante el instructivo “Evaluación del Desempeño del Personal” **I018**.

4.5 CONCIENCIA Y FORMACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

PRESEA LTDA, asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante el instructivo “Inducción al Personal Nuevo o Promovido” **I019**, dando a conocer las correspondientes funciones del cargo del manual de Funciones, y la difusión y evaluación continua de las políticas y objetivos de calidad de la Empresa.

4.6 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estos recursos de personal son distribuidos conforme a las necesidades planteadas y su distribución puede ser observada de acuerdo a:

- Organigrama general de PRESEA LTDA
- En la determinación de los responsables en cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- En las descripciones de los cargos contenidos en el Manual de Funciones.

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
Numeral **6.2** Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2000.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
SECRETARIA		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		
DIRECTOR DE SISTEMAS		
DIRECTOR DE CONTABILIDAD		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		INSTRUCTIVO VINCULACIÓN DEL PERSONAL			
		CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
I015-00		01-03-2012		ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ					
GERENTE					

1. PROPÓSITO

Establecer los parámetros básicos para realizar la solicitud y vinculación del personal nuevo teniendo en cuenta el perfil básico del cargo vacante para dar cumplimiento con la competencia requerida para el cargo en la Presea Ltda.

2. ALCANCE

Abarca las solicitudes del personal a todo nivel de la Empresa Presea Ltda., para cubrir las vacantes en cualquier área de la Empresa.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2000**

4. INSTRUCCIONES

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE TALENTO HUMANO

El personal nuevo puede ser requerido para ocupar una vacante en el caso de ocurrir un retiro o cuando se promueve al titular, se aumenta la carga de trabajo o en la creación de nuevos cargos. Los jefes de las diferentes áreas son los responsables por la identificación de las necesidades del personal nuevo, su perfil

y comunicación al Gerente y/o al responsable del proceso de Administración y Formación del Talento Humano. Durante la creación de cargos nuevos, el Gerente toma nota de los requerimientos del cargo con el fin de documentar el perfil que se va a solicitar. Este nuevo cargo debe ser documentado en el Manual de Perfiles y Responsabilidades.

El formato de Solicitud de Personal **F076** puede ser usado para consignar los datos más importantes para el control de las necesidades de personal sobre todo en las áreas o secciones donde el cargo es nuevo y requiere ser aprobado por El Gerente.

4.2 CONTACTOS PARA LA SOLICITUD DE PERSONAL

La Gerencia define quien será el responsable de establecer comunicación con los diferentes medios (periódicos, bolsa de empleo, información personalizada, etc.), dependiendo del perfil del cargo, para realizar el contacto y/o la solicitud del personal.

4.3 EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA

Recibido el candidato, su hoja de vida y los documentos relacionados con el proceso de selección realizado por la Empresa, el Gerente o quien él delegue, procede a realizar la correspondiente evaluación de lo relacionado con su educación, formación, habilidades y experiencia de acuerdo con el instructivo "Evaluación de la Competencia del Personal " **I016**.

4.4 ENTREVISTAS Y PRUEBAS

En todas las áreas tanto operativas como administrativas, los candidatos son entrevistados por el Gerente y evaluados de acuerdo a las pruebas diseñadas (cuando sean requeridas) para tal fin dependiendo del cargo a ocupar, por el Jefe del área. El personal operativo solicitado puede ser entrevistado además por los encargados del área respectiva.

Nota: Las pruebas serán diseñadas por los Jefes de área en la medida en que se vayan necesitando para evaluar personal nuevo durante las entrevistas, una copia será entregada al Responsable del Proceso de Administración y Formación del

Talento Humano para su archivo y futuro uso de las mismas. En los casos en que la Gerencia lo estime conveniente, se contara con los servicios de empresas especializadas en el campo de selección de personal, quienes realizaran el proceso, presentando a la Gerencia los candidatos escogidos según los criterios previamente establecidos por la misma.

La Gerencia siempre entrevistara a los candidatos a ocupar un cargo independientemente del nivel que este ocupe dentro de la Empresa. El desarrollo de estas pruebas y entrevistas se debe registrar en el formato Evaluación para la Vinculación del personal **F077**. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

EVALUACIÓN DE LA HOJA DE VIDA

CALIFICACIÓN	CRITERIO
1	Si la hoja de vida del candidato evaluado no cumple con ninguno de los requisitos, requeridos por la descripción del cargo.
2	Si la hoja de vida del candidato cumple con alguno de los requisitos de la descripción del cargo pero no presenta experiencia.
3	Si la hoja de vida del candidato cumple con algunos de los requisitos de la descripción del cargo y presenta alguna experiencia.
4	Si la hoja de vida del candidato cumple con todos los requisitos de la descripción del cargo y presenta experiencia suficiente.
5	Si la hoja de vida del candidato cumple con todos los requisitos de la descripción del cargo y presenta Excelente experiencia en compañías similares o mejores y excede las expectativas.,

EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA

CALIFICACIÓN	CRITERIO
1	Al ser entrevistado no se expresa con seguridad, ni conoce el tema relacionado con el cargo
2	Al ser entrevistado aunque se expresa con seguridad, no conoce el tema relacionado con el cargo.
3	Al ser entrevistado aunque se expresa con seguridad, y

CALIFICACIÓN	CRITERIO
	conoce el tema relacionado con el cargo, no se observa suficiente motivación y actitud ante el trabajo.
4	Al ser entrevistado se expresa con seguridad, y conoce el tema relacionado con el cargo, se observa suficiente motivación y actitud ante el trabajo.
5	Al ser entrevistado se expresa con seguridad, y conoce el tema relacionado con el cargo, se observa suficiente motivación y actitud ante el trabajo., Expresa excelente capacidad para responder con las exigencias del cargo, se puede observar una muy buena forma de tratarse con la gente (Jefes colegas y Subordinados)

VINCULACIÓN DEL PERSONAL NUEVO

Una vez seleccionada la persona que va a ocupar el cargo vacante, La Asistente Contable realiza el trámite respectivo para su vinculación.

Se abre una carpeta por empleado y se archivan todos los documentos:

- Hoja de Vida, Certificaciones, Documentos del Seguro y prestaciones, Otros documentos de soporte

4.5 INDUCCIÓN AL PERSONAL NUEVO

Vinculada la persona que va a ocupar el cargo vacante, El Gerente realiza o delega a quien sea el más idóneo o competente para el trámite respectivo a la capacitación y entrenamiento del funcionario nuevo en el puesto de trabajo y en el Sistema de Calidad de acuerdo con el instructivo “Inducción al Personal Nuevo o promovido” **I019** Si el cargo del funcionario es nuevo, se debe realizar la actualización del organigrama de la Empresa.

4.6 PERIODO DE PRUEBA Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El funcionario vinculado estará en prueba y evaluación de su competencia por un periodo de dos (2) meses si es contrato a término indefinido o la cuarta parte del contrato si es a término fijo, tiempo durante el cual su Jefe inmediato le hará

seguimiento y emitirá un informe en el formato “ Evaluación del desempeño del personal” **F078**

4.7 TERMINACIÓN DE CONTRATO

Cuando la persona se desvincula en forma voluntaria de la Empresa se le realiza una carta de aceptación de la renuncia y la liquidación y los tramites de retiro que se requieran. Se debe tener en cuenta que el funcionario que se desvincule de la organización tanto en forma voluntaria como por decisión de la organización, debe quedar a paz y salvo con esta en todos los sentidos. Como constancia de esto se realiza el certificado de paz y salvo correspondiente.

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
Numeral **6.2** Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2000.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
DIRECTOR DE SISTEMAS		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		INSTRUCTIVO ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL			
		CODIGO:	FECHA:	ELABORO:	
I017-00		01-03-2012		ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ					
GERENTE					

1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para determinar las necesidades de entrenamiento su planificación y evaluación de su eficacia con el fin de lograr, mantener y mejorar la competencia del Talento Humano de PRESEA LTDA.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para todas las personas que trabajan en la Empresa, o van a ingresar y especialmente a aquellas cuyo trabajo incide directamente con la calidad de la prestación del servicio y con el correcto funcionamiento del Sistema de Calidad de PRESEA LTDA.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2000**

4. INSTRUCCIONES

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

Cada vez que suceden cambios en la Empresa, Ingreso de personal nuevo, promociones de personal, compra de equipos especiales, modificaciones en el sistema de calidad, evaluación del desempeño, evaluación de la competencia del personal surgen necesidades de capacitación y entrenamiento, el cual será coordinado por el jefe del área y el Gerente, para esto se diligencia formato **F055** Solicitud de Capacitación o Entrenamiento.

El entrenamiento básico requerido para el personal nuevo de PRESEA LTDA.

CARGO	TIPO DE ENTRENAMIENTO
TODOS LOS CARGOS	<ul style="list-style-type: none">• POLÍTICA DE CALIDAD• NORMAS ISO 9000, CON ÉNFASIS EN EL MODELO ISO 9001 VERSIÓN 2000• MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD• MANUALES DE INSTRUCCIONES DE LOS PROCESOS (Cuando aplique)• REGISTROS (Cuando aplique)• ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO *

El entrenamiento básico para el personal en el puesto de trabajo es el siguiente:

CARGOS	TIPO DE ENTRENAMIENTO
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DEMÁS FUNCIONARIOS	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Instrucciones del Proceso en el que participa (Cuando aplique)• Conocimiento de la logística del área• Conocimiento de documentos (Listados, formatos, registros, etc.)• Manejo de módulos asignados en el sistema de cómputo.(Cuando aplique)

El anterior entrenamiento se registra en el formato **F056** Inducción del personal nuevo o promovido

Si en el desempeño de las labores diarias se detecta que algún o algunos funcionarios requieren de un entrenamiento específico que logre, mantenga o

mejore la competencia dicho entrenamiento debe ser coordinado entre el jefe del área y el Gerente, mediante el formato **F055** Solicitud de entrenamiento, el cual es coordinado e incluido en el plan de entrenamiento.

4.2 COORDINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO

Si el entrenamiento es requerido para personal nuevo o promovido este se coordinara y realizará de acuerdo con el Instructivo Inducción de personal **I027**.

De acuerdo a las necesidades de entrenamiento que vayan surgiendo el Gerente y/o a quien el delegue realiza un plan de entrenamiento en el formato **F054** "Programa de entrenamiento".

El compromiso con las labores desarrolladas por la empresa debe ser demostrada en la actuación diaria en el ámbito laboral

De acuerdo con dicho programa de entrenamiento se van coordinando los cursos y/o capacitaciones requeridas con las entidades externas y/o internas según sea necesario.

4.3 REGISTROS DEL ENTRENAMIENTO

Cuando el entrenamiento es Interno se mantendrán las listas de asistencia al entrenamiento en el formato **F020** Minuta Reunión / Capacitación.

Cuando el entrenamiento es externo se mantendrán en la hoja de vida de los funcionarios los certificados emitidos por la entidad que realizo el entrenamiento.

4.4 EVALUACIÓN DEL ENTRENAMIENTO (conocimientos generales)

Cuando el entrenamiento es Interno el Capacitador determina si requiere evaluar los conocimientos formulando algunas preguntas o pruebas correspondientes al entrenamiento realizado, esto lo hace en el formato **F057** Evaluación del entrenamiento. (Primera hoja preguntas y respuestas, segunda hoja comentarios para aportes de mejora del entrenamiento.)

Cuando el entrenamiento es externo el funcionario capacitado llenara el formato **F057** Evaluación del entrenamiento, (en su primera hoja con un resumen de lo principal del entrenamiento, segunda hoja comentarios para aportes de mejora del entrenamiento.)

Las evaluaciones realizadas se mantendrán en la hoja de vida de los funcionarios.

4.5 EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL ENTRENAMIENTO

El Jefe de cada área será el encargado de evaluar la eficacia del entrenamiento al hacer la evaluación del desempeño del personal en el formato **F058**, teniendo en cuenta si el entrenamiento que ha recibido su personal a cargo durante el periodo a evaluar ha servido para mejorar el desempeño del funcionario evaluado.

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
 Numeral **6.2** Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2000.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
DIRECTOR DE SISTEMAS		
DIRECTOR DE CONTABILIDAD		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	INSTRUCTIVO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL	
	CÓDIGO: 1018-00	FECHA: 01-03-2012
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para evaluar periódicamente el desempeño del personal de PRESEA LTDA.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para todas las personas que trabajan en la empresa, o van a ingresar y especialmente a aquellas cuyo trabajo incide directamente con la calidad de la prestación del servicio y con el correcto funcionamiento del Sistema de Calidad de PRESEA LTDA.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Desempeño Sobresaliente: Persona altamente comprometida con la Organización, aprovecha al máximo su tiempo de trabajo. Muy organizado, plantea ideas constantemente que ayudan a mejorar su trabajo. Tiene gran sentido de pertenencia y se esmera por hacer las cosas bien desde un principio. Contribuye a mantener un buen ambiente de trabajo. Es cuidadoso con los bienes y recursos de la Empresa. Es una persona cuyos logros están por encima de lo esperado.

Desempeño Satisfactorio: Es una persona eficiente que se esmera en cumplir sus deberes, organizada aprovecha su tiempo de trabajo, cumple a cabalidad las funciones que se le asignan, colabora en mantener un adecuado ambiente laboral,

mantiene impecable su presentación personal, es responsable y los compromisos que adquiere y los cumple dentro de los tiempos estipulados.

Desempeño Aceptable: Es una persona medianamente comprometida, realiza sus funciones de acuerdo a los parámetros normales del cargo, cumple con su horario de trabajo, el grado de esfuerzo es el normal para su cargo.

Desempeño Inferior al nivel requerido: Persona con un bajo desempeño para el nivel requerido de su cargo, es impuntual con los horarios establecidos, la calidad en su trabajo es regular, pierde tiempo durante la jornada laboral, necesita de una orden para desempeñar sus tareas, demasiado pasivo, perezoso, su espíritu de colaboración es muy bajo.

Desempeño Deficiente: Persona que no cumple con las expectativas del cargo, es irresponsable, desinteresado en el cumplimiento del trabajo asignado, afecta la productividad de la empresa. Tiene un perfil bajo, no tiene sentido de pertenencia con la Empresa.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2000**

4. INSTRUCCIONES

4.1 ESTABLECER PROPÓSITOS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación tiene entre otros los siguientes objetivos:

- Reforzar e impulsar el sentido de logro y productividad en cada empleado en el ámbito empresarial y a nivel organizacional.
- Identificar el comportamiento laboral y las áreas de mejoramiento El sistema de evaluación tiene entre otros los siguientes objetivos: en cada colaborador.
- Comparar las metas de mejoramiento esperados, con lo logrado.
- Servir como herramienta de Gestión para los jefes y de administración para la EMPRESA
- Identificar el potencial de cada trabajador y con los procesos para asegurar su desarrollo integral.
- Fomentar la cultura de evaluación con el fin de lograr una alineación con los fines empresariales

4.2 DETERMINAR QUE SE EVALÚA

- El compromiso con las labores desarrolladas por la empresa, demostrada en la actuación diaria en el ámbito laboral
- El comportamiento laboral a través de los componentes:
 - A. **Desempeño:** La evaluación nos permite revisar el desempeño, que es la acción que ejecutamos intencionalmente para obtener un resultado específico.
En el desempeño intervienen aspectos relacionados con conocimientos, habilidades y condiciones personales
 - B. **Resultados:** Analizamos también los resultados, que son efecto o consecuencia del desempeño. Se mide a través del logro de las etapas de trabajo previstas para un periodo determinado.
 - C. **Habilidades:** Evaluación periódica de las habilidades, para verificar la competencia del personal.
 - D. **Eficacia del Entrenamiento:** Se evalúa la eficacia del entrenamiento recibido por parte de los funcionarios durante el periodo evaluado determinando si fue eficaz.

4.3 DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

- Se emplea el formato **F058** Evaluación del desempeño del Personal, para realizar el diagnóstico laboral.
- Se utilizará una escala de calificación única para toda la Organización
- La evaluación se realizará para cualquier tipo de contrato (fijo o indefinido)
- Los resultados se tienen en cuenta para licencias, traslados, promociones y planes de carrera al interior de la EMPRESA, así como los procesos de formación y/o programación de capacitación especializados.
- El jefe inmediato es el responsable de los procesos de evaluación del personal a su cargo, de hacer retroalimentación sobre los resultados y de implantar acciones de mejora.
- La evaluación se realizará Trimestralmente por los jefes de área al personal a su cargo y será entregada al Gerente.
- En la columna de calificación se le dará la calificación respectiva según la escala de valores o de ponderación, calculando el promedio, para definir la calificación según los criterios definidos en el formato.

REVISIÓN Y ACUERDO CON EL JEFE INMEDIATO FRENTE A CADA FACTOR

Se debe fijar una fecha para la realización del diagnóstico. En esta reunión se analizan y revisan los diversos factores previamente calificados por el funcionario y se realizan acuerdos sobre la alternativa de respuesta que demuestre su situación actual.

REALIZAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, se debe establecer junto con su jefe inmediato los aspectos a mejorar en la influencia del cargo.

Las acciones de mejoramiento deben estar orientadas a resultados concretos en el desarrollo integral, así como incrementar la productividad individual y de la empresa.

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
Numeral **6.2** Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2000.

6. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
DIRECTOR DE SISTEMAS		
DIRECTOR DE CONTABILIDAD		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

		INSTRUCTIVO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL	
		CÓDIGO: I019-00	FECHA: 01-03-2012
REVISÓ Y APROBÓ			
GERENTE			

1. PROPÓSITO

Establecer los parámetros básicos para realizar la inducción al personal nuevo o promovido de PRESEA LTDA, para asegurar que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades en la Empresa y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad.

2. ALCANCE

Aplica para la inducción a todo el personal de PRESEA LTDA. que trabaja en las diferentes secciones de la Empresa.

3. DEFINICIONES

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes. Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000:2000**

4. INSTRUCCIONES

4.1 RECEPCIÓN DEL PERSONAL NUEVO

Después de coordinar todas las actividades para la contratación del personal (ya sea por medio de la temporal o directamente con Presea Ltda. se debe recibir al trabajador ya contratado en las instalaciones de la Empresa y llevarlo a la sección correspondiente. En caso de promoción de un trabajador existente se le debe

informar formalmente mediante una carta y coordinarse la correspondiente Inducción en su nuevo cargo.

4.2 INDUCCIÓN POR PARTE DE PERSONAL (F056)

El responsable del proceso de Administración y formación del talento humano debe orientar al nuevo trabajador en las actividades relacionadas con la organización en general de la empresa, entre las que se destacan las siguientes:

- Instalaciones de la Empresa en general.
- Presentación ante los funcionarios de la organización
- Área en la que va a trabajar
- Cargo que va a desempeñar
- Jefe inmediato
- Horario de trabajo e intensidad horaria semanal
- Horario de refrigerio si aplica
- Afiliación al fondo de empleados si aplica
- Funciones que debe realizar el trabajador según el manual de funciones

4.3 CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD

El responsable del proceso de Administración y formación del Talento Humano coordina la capacitación básica en Gestión de Calidad al nuevo empleado y diligencia la casilla respectiva para que el jefe inmediato establezca control sobre la realización de esta actividad mediante registro F056 Inducción de personal Nuevo o promovido.

4.4 CAPACITACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO POR PARTE DEL JEFE DEL ÁREA.

El responsable del proceso de Gestión de Talento Humano debe presentar al nuevo trabajador a su jefe inmediato, para que éste realice las actividades de entrenamiento en el puesto de trabajo. El jefe inmediato debe realizar (entre otras) las siguientes actividades en el puesto de trabajo:

- Presentación a los compañeros de trabajo
- Entrenamiento sobre la logística general del área o sección
- Entrenamiento sobre las funciones que debe desarrollar el trabajador.

- Conocimiento de la maquinaria, herramientas y equipos que debe utilizar el trabajador
- Conocimiento del manual de instrucciones de la sección o área.
- Manejo de formatos y registros en el área o sección

4.5 INICIO DE LABORES Y EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN CUANDO SEA REQUERIDA

Según las actividades descritas en los numerales anteriores, el trabajador debe iniciar sus labores en el respectivo puesto de trabajo.

El funcionario vinculado estará en prueba y evaluación de su competencia por un periodo de dos (2) meses tiempo durante el cual su Jefe inmediato le hará seguimiento y emitirá un informe en el formato “Evaluación del desempeño del personal” **F058** con el fin de asegurarse que ha comprendido las funciones que debe realizar el puesto de trabajo.

Una vez terminadas las capacitaciones, el jefe de área o sección entrega el formato de inducción de personal **F056** al Gerente para hacer el control de evaluación cuando esta sea requerida.

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
 Numeral **6.2.2** Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001:2000.

6.REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
DIRECTOR DE SISTEMAS		
DIRECTOR DE CONTABILIDAD		

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	INSTRUCTIVO SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE PÓLIZAS	
	CÓDIGO: 1029-00	FECHA: 01-03-2012
REVISÓ Y APROBÓ GERENTE		

1. PROPÓSITO

Especificar y definir los métodos y criterios para la selección de proveedores nuevos y la reevaluación periódica del desempeño general de los proveedores de productos o servicios críticos de Presea Ltda.

2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable a todos los proveedores que suministran productos o servicios de soporte a Presea Ltda.

3. DEFINICIONES

Cliente Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Proveedor Organización o persona que proporciona un servicio o producto.

Producto Resultado de un proceso.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC ISO 9000:2000

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

Para garantizar la calidad de los productos y servicios (PÓLIZAS Y TÍTULOS DE CAPITALIZACIÓN), **Presea Ltda.** selecciona, evalúa y reevalúa periódicamente los proveedores que tienen incidencia en la calidad del producto y la prestación del servicio con base en la capacidad para cumplir con los criterios y requisitos de la

Organización, dando preferencia a los que dispongan de un sistema de calidad certificado.

EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES (F078)

Cuando Presea Ltda. necesite comprar nuevos productos o servicios que afectan la calidad del producto o servicio prestado, y/o requiera seleccionar nuevos proveedores deberá tener en cuenta los siguientes criterios para su selección.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS (PÓLIZAS) LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS.

CALIDAD (15%)

La calidad del producto se evaluará de acuerdo a las especificaciones requeridas. El proveedor previamente será informado de todos los requisitos de calidad. La Organización internamente decidirá si además de la certificación del proveedor realiza verificaciones adicionales al producto comprado.

Presea Ltda. Tendrá en cuenta el tiempo de respuesta en el proceso de cubrimiento de garantía.

Con base en la certificación del proveedor y las verificaciones internas de la Organización, se determina la calificación al criterio de calidad de acuerdo con lo siguiente

- Calificación de **(15%)** (Excelente): Cuando el proveedor suministra productos / servicios certificados y si los productos verificados no presentaron no conformidades.
- Calificación de **(12%)** (Bueno): Si el proveedor no posee certificación, pero el concepto de terceros es bueno y la inspección realizada al producto / servicio comprado no presenta no conformidades.
- Calificación de **(9%)** (Regular): Si los productos / servicios comprados inspeccionados presentan no conformidades menores.
- Calificación de **(6%)** (Deficiente): Los productos / servicios comprados inspeccionados No cumplen con los requisitos de calidad definidos.

Nota: Si presenta no conformidades mayores, estas deben ser puntuales o eventuales.

Estas no conformidades calificadas no deben ser habituales, ya que será descartado, o sometido a una estricta inspección y selección de sus productos, si las condiciones del medio no permiten el suministro por parte de otros proveedores.

SOLIDEZ FINANCIERA (10%)

Este criterio evalúa la posición en el mercado de la compañía de Seguro.

- Calificación de **(10%)** (Excelente): Cuando se encuentra entre las primeras cinco compañías con mejor margen de solvencia
- Calificación de **(5%)** (Bueno): Cuando se encuentra con un margen de solvencia positivo, pero no está dentro de las cinco primeras en el listado de súper financiera.
- Calificación de **(3%)** (Malo): Cuando tiene un margen de solvencia negativo

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS (20%)

Presea Ltda. Evaluará el portafolio de productos de acuerdo a los siguientes criterios:

- Calificación de **(20%)** (Excelente): Si poseen todos los ramos con productos especializados que tenga condiciones adicionales exclusivas; o posee un ramo especializado, siendo el mejor del mercado local.
- Calificación de **(15%)** (Bueno): Si poseen los ramos más comercializados y tienen condiciones adicionales exclusivas; o posee un ramo especializado, siendo el mejor del mercado local.
- Calificación **(10%)** (Regular): Si poseen todos los ramos pero solo podemos comercializar dos o tres productos por razones de precio, deducibles o condiciones.

ATENCIÓN DE SINIESTROS (20%)

Presea Ltda. evaluará la documentación pedida y tiempo de respuesta en menor número de días:

Calificación de **(20%)** (Excelente): Cuando con los documentos básicos y un tiempo de respuesta de menos de quince (15) días pagan la indemnización

- Calificación de **(15%)** (Bueno): Cuando con los documentos básicos y pidiendo algunos adicionales tienen un tiempo de respuesta de entre quince (15) y veinte (20) para el pago de la indemnización.
- Calificación de **(10%)** (Regular): Cuando con los documentos básicos y pidiendo algunos adicionales tienen un tiempo de respuesta de entre veinte (20) y veinticinco (25) días para el pago de la indemnización.
- Calificación de **(5%)** (Deficiente): Cuando con los documentos básicos y pidiendo algunos adicionales tienen un tiempo de respuesta de más de treinta (30) días para el pago de la indemnización.

COMPETITIVIDAD EN PRECIO (15%)

Presea Ltda. Cotiza a los proveedores con el propósito de evaluar los precios de los mismos de acuerdo con los siguientes criterios

- Calificación de **(15%)** (Excelente): Cuando el precio es inferior al promedio de cotización.
- Calificación de **(12%)** (Bueno): Cuando el precio coincide con el promedio de las cotizaciones.
- Calificación de **(9%)** (Regular): Cuando el precio está por encima del promedio de la cotización.
- Calificación de **(6%)** (Deficiente): Cuando el precio es el más alto

TIEMPOS DE RESPUESTA (20%)

Presea Ltda. Evaluará la oportunidad en las entregas de las pólizas tramitadas según los tiempos acordados con el proveedor de acuerdo a los siguientes criterios:

- Calificación de **(20%)** (Excelente): Si poseen siempre disponibilidad del producto y el tiempo ofrecido o entregado por el proveedor está dentro del

tiempo requerido o convenido, es decir entre 0 y 2 días después de realizada la solicitud.

- Calificación de **(25%)** (Bueno): Si poseen siempre disponibilidad del producto y el tiempo ofrecido o entregado supera el tiempo requerido o convenido, entre 3 y 5 días.
- Calificación **(20%)** (Regular): Si poseen siempre disponibilidad del producto y el tiempo ofrecido o entregado ha sido mayor con respecto a lo establecido entre 6 y 10 días
- Calificación de **(15%)** (Deficiente): Si poseen siempre disponibilidad del producto y el tiempo ofrecido no es el adecuado para cumplir con los clientes con un tiempo mayor de 10 días.

CONCLUSIONES PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES NUEVOS

Los siguientes son los rangos en los que se clasifica el proveedor dependiendo de su calificación

PROVEEDORES APROBADOS: Puntaje Mayor a	80%
PROVEEDORES CONDICIONALES: Puntaje entre	60% y 80%
PROVEEDORES RECHAZADOS: Puntaje menor al	60%

Teniendo en cuenta el grado de importancia: Calidad, Tiempo de entrega y Precio se estableció la siguiente ponderación en porcentaje:

Calidad	15%
Solidez financiera	10%
Portafolio de servicios	20%
Competitividad en precio	15%
Tiempo de respuesta	20%
TOTAL	100%

La Organización escogerá como proveedores aquellos que obtengan el mayor puntaje, y como mínimo **60%**.

Los proveedores con calificación menor a **60%** que son vigentes deberán superar la calificación a más tardar en la siguiente reevaluación de proveedores.

Si al seleccionar un proveedor nuevo se tiene dificultad de conseguir los tres proveedores para concursar, se escogerá aquel existente, informando de esta situación y por qué se eligió como proveedor, No necesariamente se seleccionara el proveedor con mayor puntaje obtenido, esta elección se hará de acuerdo con lo más conveniente para Presea Ltda. Dependiendo del producto y el aspecto más importante para la selección de dicho producto a discreción de la decisión de la Dirección y/o el Jefe del departamento que compra o contrata el servicio.

La selección de proveedores se realizara en el formato **F078** Selección de Proveedores Nuevos.

Una vez seleccionados los proveedores, se actualiza el Formato Listado de Proveedores**F016**.

REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES (F080)

Presea Ltda. Reevaluará semestralmente los proveedores de acuerdo a los criterios establecidos y se registra en el Formato "Reevaluación de Proveedores **F080**", donde se lleva el control de calificación por semestre durante el año.

La calificación de los proveedores se realizara con base en la información recopilada en la inspección de recepción, y podrá realizarse manualmente en los formatos enunciados

CALIDAD (30%)

La calidad del producto se evaluará de acuerdo a las especificaciones requeridas. El proveedor previamente será informado de todos los requisitos de calidad. La Organización internamente decidirá si además de la certificación del proveedor realiza verificaciones adicionales al producto comprado.

Presea Ltda., Tendrá en cuenta el tiempo de respuesta en el proceso de cubrimiento de garantía.

Con base en la certificación del proveedor y las verificaciones internas de la Organización, se determina la calificación al criterio de calidad de acuerdo con lo siguiente:

- Calificación de **(30%)** (Excelente): Cuando el proveedor suministra productos / servicios certificados y si los productos verificados no presentaron no conformidades.
- Calificación de **(25%)** (Bueno): Si el proveedor no posee certificación, pero el concepto de terceros es bueno y la inspección realizada al producto / servicio comprado no presenta no conformidades
- Calificación de **(20%)** (Regular): Si los productos / servicios comprados inspeccionados presentan no conformidades menores.
- Calificación de **(15%)** (Deficiente): Los productos / servicios comprados inspeccionados No cumplen con los requisitos de calidad definidos.

ATENCIÓN DE SINIESTROS (30%)

Presea Ltda. Evaluará la documentación pedida y tiempo de respuesta en menor número de días:

- Calificación de **(30%)** (Excelente): Cuando con los documentos básicos y un tiempo de respuesta de menos de quince (15) días pagan la indemnización.
- Calificación de **(20%)** (Bueno): Cuando con los documentos básicos y pidiendo algunos adicionales tienen un tiempo de respuesta de entre quince (15) y veinte (20) para el pago de la indemnización.
- Calificación de **(10%)** (Regular): Cuando con los documentos básicos y pidiendo algunos adicionales tienen un tiempo de respuesta de entre veinte (20) y veinticinco (25) días para el pago de la

DISPONIBILIDAD (TIEMPOS DE ENTREGA) (20%)

- Calificación de **(20%)** (Excelente): Si las entregas de producto o servicio estuvieron dentro del tiempo pactado o antes en todas las entregas del periodo.
- Calificación de **(15%)** (Bueno): Si las entregas estuvieron entre 3 y 5 días después de lo pactado pero no afectaron ningún proceso, ni fue crítica la demora.
- Calificación **(10%)** (Regular): Si las entregas estuvieron entre 6 y 10 días después de lo pactado pero afectaron algún proceso, y fue crítica la demora.
- Calificación de **(5%)** (Deficiente): Las entregas recurrentemente fueron a destiempo, alguna más de 10 días, causando problemas en el normal

funcionamiento de la Organización y atrasando las entregas a los clientes de la organización.

COMPETITIVIDAD DE PRECIOS (20%)

- Calificación de **(20%)** (Excelente) : Cuando el precio es inferior al los demás proveedores
- Calificación de **(15%)** (Bueno): Cuando el precio es igual a la competencia.
- Calificación de **(10%)** (Regular) : Cuando el precio está por encima del promedio de la competencia.
- Calificación de **(5%)** (Deficiente): Cuando el precio es el más alto.

CONCLUSIONES PARA LA REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los siguientes son los rangos en los que se clasifica el proveedor dependiendo de su calificación

Desempeño del Proveedor Excelente: de **80% a 100%**
Desempeño del Proveedor Bueno: de **70% a 80%**
Desempeño del Proveedor Regular: de **60% a 70%**

Disponibilidad (tiempos de entrega)	30%
Calidad	30%
Atención de Siniestros	20%
Competitividad En Precios	20%
TOTAL	100%

- Proveedores con calificación MENOR A **70%**: Proveedores con deficiencias deben presentar planes de mejora.
- Proveedores con calificación ENTRE **70% y 90%** Proveedores Confiables.
- Proveedores con calificación ENTRE **90% y 100%** Proveedores Excelentes.

Una vez realizada la reevaluación de los proveedores esta será comunicada a los proveedores

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.


NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
Numeral 7.4 Compras Norma NTC-ISO-9001:2000. Requerimientos

6. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		

7 HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

	INSTRUCTIVO	
	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
I022-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. PROPÓSITO

Definir y documentar los criterios para la realización de las encuestas de satisfacción de los clientes de la Empresa para mejorar continuamente la prestación del Servicio.

2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable a las encuestas realizadas por Presea Ltda. Para el conocimiento del grado de satisfacción.

3. DEFINICIONES

Cliente Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Servicio Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente

Grado de Satisfacción Calificación del cliente a la relación precio / calidad del producto y del servicio

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la NTC ISO 9000:2000

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4.1 TIPOS DE ENCUESTA

En Presea Ltda. Se tienen definidas dos encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

- **Encuesta de satisfacción de Clientes corporativos:** Esta encuesta es realizada a aquellos clientes o personas jurídicas que poseen negocios con la Empresa que generan un porcentaje alto en cuanto a la generación de primas (Empresas, Sociedades o Compañías).
- **Encuesta de Satisfacción de los clientes:** La segunda encuesta está dirigida a los clientes que son personas naturales, y que poseen negocios con nuestra Empresa que no son tan representativos en cuanto a ingresos pero si son muy importantes para la razón de ser de la Empresa, además estas encuestas se realizan a los clientes que acuden a nuestras instalaciones para la prestación de nuestros servicios.

4.2 FORMATOS UTILIZADOS

Para la elaboración de las encuestas han sido diseñados dos formatos para la recolección de la información el formato F009 y el formato F071, para la encuesta de los clientes corporativos y para los clientes que acuden a la Oficina respectivamente. (Ver anexo J)

4.3 RESPONSABLES

Los responsables de la elaboración de las encuestas de satisfacción de los clientes son, para la **Encuesta de satisfacción de los clientes corporativos** el Gerente y para las encuestas de los clientes de oficina **Quejas-Reclamos-Sugerencias** las ejecutivas de cuenta y la Asistente de Cartera

4.4 FRECUENCIA DE ELABORACIÓN

Se ha estipulado un periodo de seis meses para la elaboración de cada una de las encuestas, es decir el análisis y el resultado de dicha encuesta será dado semestralmente.

4.5 MUESTRA

Para el desarrollo de la encuesta se define encuestar a una muestra de aproximadamente 8 a 15 clientes corporativos y aproximadamente 30 a 50 clientes de oficina es decir personas naturales.

4.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Después de haber realizado la recolección de los datos de las encuestas, se realiza una análisis para evaluar el grado de satisfacción de los clientes de la Empresa y para de esta manera poder tomar acciones de mejora teniendo en cuenta los aspectos débiles encontrados en dichas encuestas, este análisis se debe hacer semestral y debe ser presentado a la Empresa para la elaboración de la revisión por la dirección

5. REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
Numeral **5.2** Enfoque al Cliente

Numeral **8.2.1** Satisfacción del Cliente

6. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		

7. HISTORIAL DE REVISIONES


REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

MANUAL DE CALIDAD



**SISTEMA DE GESTION
DE CALIDAD
NTC-ISO 9001:2008**

CONTENIDO	
CÓDIGO	TÍTULO
M001	PORTADA Y CONTENIDO DEL MANUAL
M002	1. INTRODUCCIÓN / ALCANCE / EXCLUSIONES DEL S.G.C
M003	2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
M004	3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
M005	4. REQUISITOS A CUMPLIR
M006	5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
M007	6. PLANIFICACIÓN SGC, ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN Y ENFOQUE A PROCESOS
M008	7. MAPA DE PROCESOS
CP001	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CP002	GESTIÓN GERENCIAL
CP004	EXPEDICIÓN, INDEMNIZACIÓN Y CONTROL DE PÓLIZAS
CP005	GESTIÓN DE CARTERA
CP006	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
CP007	GESTIÓN DE CONTABILIDAD
CP008	GESTIÓN DE SISTEMAS
CP009	GESTIÓN DE ARCHIVO
CP010	GESTIÓN DE COMPRAS
M009	8. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN E HISTORIAL DE CAMBIOS

	MANUAL DE CALIDAD	
	INTRODUCCIÓN / ALCANCE / EXCLUSIONES DEL S.G.C	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
M002-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

1. INTRODUCCIÓN

Para **PRESEA LTDA** es muy importante iniciar este proceso de documentación en como parte de la implementación de su sistema de Gestión de Calidad, adquiriendo el compromiso de mejorar continuamente todos los procesos con el fin de garantizar a sus clientes servicios de excelente calidad logrando satisfacer sus necesidades y expectativas y de esta forma obtener un reconocimiento en el mercado regional y nacional.

En este manual se resaltan aspectos importantes como:

- Presentación de la empresa
- Objetivos de Calidad
- Política de Calidad
- El Organigrama
- Mapa de Procesos
- Productos y Servicios
- Indicadores de Gestión
- Clientes
- Proveedores

1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad de PRESEA LTDA. Este Manual es la guía escrita que establece la planificación, la operación y el control de los procesos de la Organización.

1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Este documento se aplica al Sistema de Gestión de la Calidad de **PRESEA LTDA**. De acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 e incluye los procesos requeridos para la prestación del Servicio de Asesoría e intermediación en Seguros de Personas, Generales y de Capitalización.

1.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el Sistema de Gestión de la Calidad de **PRESEA LTDA**, no aplica para los siguientes numerales de la norma NTC ISO 9001:2008

7.3 Diseño y Desarrollo.

Este numeral de la norma no es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de PRESEA LTDA, debido a que la Empresa no diseña ni desarrolla un servicio o producto propio ya que su razón de ser es la Asesoría y la intermediación en la venta de pólizas de seguros y capitalización y los productos y servicios que la Empresa comercializa con sus clientes son desarrollados y diseñados por sus proveedores es decir por las Compañías Aseguradoras.

7.6 Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición.


En la prestación del Servicio de Asesoría en seguros y capitalización empresa no utiliza herramientas que deban ser calibradas por tratarse de un servicio sobre un producto Intangible, este numeral debe ser aplicado a las herramientas que deben ser calibradas o ajustadas periódicamente para garantizar su desempeño en la fabricación del producto, por esta razón este numeral no es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

1.4 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

Para su control el Manual de Calidad está dividido en capítulos los cuales están identificados con un código único, facilitando así los cambios a realizar.

La tabla de contenido fue diseñada para cumplir con dos funciones importantes, la primera es mostrar que está compuesto el Manual de Calidad y la segunda función es servir de tabla de control en la cual se puede observar las versiones o los cambios realizados a los diferentes capítulos.

El Manual de Calidad cuenta con un historial de cambios en el cual se documentan las modificaciones efectuadas al documento y la fecha en la cual se realizaron. Para su distribución el Manual de Calidad tiene una tabla de Registro de distribución en donde se consignará el área o cargo al que se entrega copia controlada del manual, la fecha de entrega y la firma de quien recibe, las firmas y fechas solo serán consignadas en el documento original del Manual de Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	
	CÓDIGO:	FECHA:
M003-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISÓ Y APROBÓ		
GERENTE		

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1. RESEÑA HISTÓRICA

Foto 1. Fachada Presea Ltda.



Fuente. Autores del proyecto

Presea Ltda. Se reactiva jurídicamente en el año 1996 para desarrollar la actividad de intermediación en la venta de seguros y conformarse como la agencia de confianza del Concesionario Chevrolet Codiesel S.A. ubicado en el kilómetro 7 vía a Girón, Santander.

Desde el año 1999 es dirigida por la Dra. CLAUDIA YAZMIN ARIAS BUSTOS profesional especialista en seguros, quien junto con su familia adquirió la propiedad de la Empresa en noviembre de 2002. Desde entonces se ha venido haciendo énfasis en los objetivos comerciales con el fin de lograr la fidelidad de sus clientes y tener una cartera integral de los mismos. Como fin estratégico se presenta la Agencia como una alternativa confiable y segura para los clientes

referidos por los distintos Concesionarios de la ciudad y del país, para sus clientes actuales y referidos por los mismos.

Actualmente la empresa cuenta con la infraestructura, equipo humano y tecnológico para brindar a sus clientes la asesoría y servicio requerido en el área de los seguros. La organización posee la experiencia e idoneidad en los ramos del sector asegurador, reflejado en el respaldo y apoyo de prestigiosas Compañías Aseguradoras Nacionales y Multinacionales, quienes con su portafolio de productos y calidad de los mismos, permiten alcanzar día a día el crecimiento de la cartera y un mayor posicionamiento a nivel regional y nacional.

PRESEA significa excelencia y como su nombre lo indica el esfuerzo y preocupación por prestar la mejor atención a sus clientes y por obtener de cada uno de ellos la medalla al mejor servicio.

2.2. ASPECTOS LEGALES

PRESEA es una sociedad limitada, en este tipo de empresas la responsabilidad de lo socios es limitada al monto de sus aportes. La escritura de la sociedad se realizó mediante escritura pública otorgada por dos socios y registrada ante notaria, a partir de ese momento se adquirió la personería jurídica propia.

Para la constitución legal de la empresa se reunieron 2 socios.

- Se registró en la Cámara de comercio la matricula mercantil 05-034859-03 enero 1997.
- Se realizó la escritura de constitución donde se incorporan los estatutos sociales y las reglas que han de regir la sociedad en el futuro.
- Registro ante la DIAN, para la expedición del RUT, y obtener número de identificación tributaria NIT.
- Registro de Industria y comercio ante la Alcaldía de Bucaramanga,

Requisitos de las agencias de Seguros:

Puede ser una persona natural o jurídica, puede representar a una o varias aseguradoras no están a sujeta a la vigilancia directa de la Superintendencia Financiera.

Los requisitos exigidos para la vinculación como agencia de seguros (intermediario) ante una compañía de Seguros son los siguientes.

- Formulario único de vinculación intermediarios de seguros original totalmente diligenciado.
- Fotocopia de la escritura de constitución y reformas
- Certificado original de existencia y representación legal con vigencia no mayor a 3 meses.
- Hoja de vida del representante legal con fotografía reciente.
- Fotocopia ampliada de la cédula de ciudadanía del representante legal
- Fotocopia RUT (Registro Único Tributario)
- Fotocopia de la resolución donde la DIAN autoriza la facturación para los que pertenecen al régimen común
- Dos (2) referencias comerciales de los clientes que representa.

2.3. OBJETO SOCIAL

Presea Ltda., es una Agencia de Seguros conformada por un equipo humano de amplia experiencia y trayectoria en el ramo de los Seguros. Es una organización reconocida, gracias a las relaciones profesionales y comerciales con las más prestigiosas firmas y compañías aseguradoras del país de quienes se recibe permanentemente respaldo, capacitación y apoyo, lo que permite llegar con productos de calidad, y tener gran agilidad en los procesos. Cuenta con la experiencia necesaria para brindar tranquilidad a los clientes en la asesoría integral para la protección de sus riesgos, la cartera está conformada por personas naturales y empresas de diversos sectores. Clientes en distintas actividades económicas permitiendo estar a la vanguardia de las mejores alternativas de asegurabilidad para cada una de ellas.

2.4. MISIÓN

Ofrecer las distintas alternativas del mercado para la protección de los riesgos de sus clientes, buscando satisfacer plenamente sus expectativas de asegurabilidad.

2.5. VISIÓN

Ser la MEJOR opción para sus clientes y sus familias en la protección y manejo de los riesgos, reconocida por su recurso humano integro, su excelencia técnica, operacional y de servicio.

2.6. VALORES CORPORATIVOS

- Integridad:
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Excelencia
- Actitud deservicio


2.7. REQUISITOS DEL CLIENTE

- Información completa y exacta para la toma de decisiones.
- Conocimiento por parte del personal con respecto a los productos y servicios.
- Cumplimiento de las especificaciones del servicio.
- Cumplimiento de plazos de expedición y entrega de los productos y servicios.
- Precios favorables.
- Cumplimiento de las especificaciones acordadas.
- Compromiso y responsabilidad por parte de la agencia.
- Recibir asesoría y buena atención por parte de los empleados

2.8. MATRIZ DOFA

La Empresa suministro la matriz DOFA realizada por un consultor Externo, el análisis deja ver grandes fortalezas y oportunidades, al igual que las amenazas y debilidades que enfrenta.

Figura 2. Matriz DOFA Presea Ltda.

 <p>MATRIZ DOFA</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad 2. Instalaciones y Herramientas 3. Prestigio 4. Clave en todas las compañías 5. Clientes 	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comercialización 2. Comunicación interna 3. Seguimiento en Procesos 4. Falta de trabajo en equipo 5. Desorganización 6. Falta de capacitación
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poder de negociación 2. Participación en el mercado 3. Delegación en la expedición 4. Necesidad de protección 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestigio + Poder de Negociacion para nuevos clientes. 2. Más cotizaciones para la escogencia de la compañía. 3. Servicio Inmediato 	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Comunicación 2. Calificación del servicio por el Cliente
<p>AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategias publicitarias con mayor nivel de agresividad para dar conocer la empresa en la region. 	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer cronograma de capacitaciones para todo el personal. 2. Dar a conocer el nombre de la empresa para lograra posicionarla en el mercado y dentro de la competencia.

Fuente. Gerencia Presea Ltda.

Si bien la propietaria de presea Ltda., se siente satisfecha por el crecimiento de la organización y evidencian oportunidades de participación en nuevos mercados, se considera la posibilidad que en determinado momento se entraría en situación de no competitividad al no contar con un sistema de gestión de la calidad y no tener una certificación ISO 9001:2008 que es cada día más tenida en cuenta por los clientes al momento de hacer su elección.

Por otra parte, existe el interés por profundizar en la gestión del recurso humano, como un componente fundamental de toda organización, que el sistema de gestión de la calidad no solamente refleje el mejoramiento de los procesos y servicios, si no que también abarque lo relacionado con la gestión de su potencial humano.

2.9. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Presea Ltda., tiene su sede principal en la Calle 44 N° 35-15 Cabecera. Bucaramanga, Santander, Colombia, y cuenta con una oficina en las instalaciones de Codiesel, km7 vía Girón.

2.10. SERVICIOS

Presea Ltda. brinda a sus clientes asesoría profesional en seguros, de acuerdo a las necesidades y expectativas en cada uno de ellos.

A continuación se presenta un listado de productos.

- Cédulas de capitalización.
- Seguro Obligatorio De Accidentes de tránsito SOAT.
- Seguro de automóviles individual y colectivo.
- Seguros de salud.
- Seguro de vida individual y de grupo.
- Pólizas de cumplimiento.
- Medicina prepagada.
- Seguro de manejo.
- Seguro de responsabilidad civil contractual y extracontractual.
- Seguro de incendio.
- Seguro de sustracción.
- Póliza multiriesgo daño material PYMES.
- Póliza de seguro educativo.

2.10.1. Actividades que agregan valor al servicio

Además de la experiencia y reconocimiento Presea Ltda. Se ha caracterizado por mantener con todos sus clientes atención personalizada y canales de comunicación abiertos, como un valor agregado diferenciador frente a la competencia en la prestación de sus servicios y en este sentido, todo el personal está comprometido para dar a los clientes una excelente atención con el fin de lograr mejores niveles de satisfacción, soporte y confianza llevando a cabo las siguientes actividades:

- Con prudente anticipación a la fecha de vencimiento de las pólizas de seguros contratadas y de acuerdo con la experiencia siniestral, se presenta a los clientes un estudio con las recomendaciones para las futuras vigencias. A fin de evitar situaciones de infra seguro o supraseduro, se dedica permanente atención a los posibles excesos o deficiencias en el valor asegurado de los bienes.
- Administración de riesgo de pólizas colectivas.
- Servicio a domicilio de entrega de pólizas y recaudo de primas, firma de documentación a nivel nacional. Sin costo adicional para el cliente.
- Atención en siniestros, dando orientación completa para la adecuada presentación del reclamo y descripción precisa de la pérdida ante la compañía aseguradora, para el nombramiento de ajustadores, el análisis de las coberturas afectadas, la obtención de los documentos necesarios en el estudio de las eventuales objeciones, el seguimiento de la liquidación y la revisión de la indemnización propuesta.

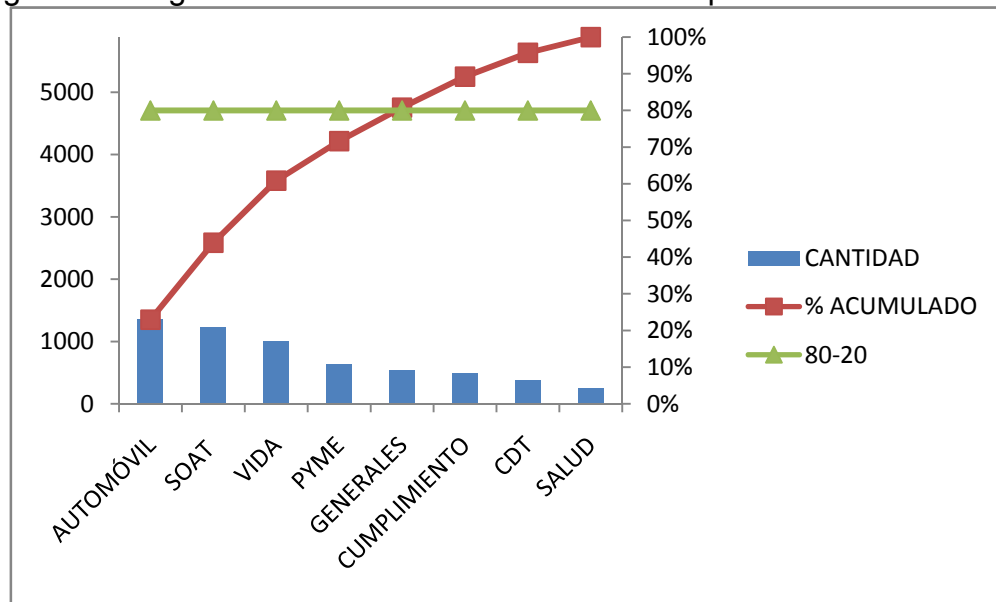
2.11. CLIENTES PRESEA CLASIFICADOS POR RAMOS

Tabla 3. Clientes clasificados por ramos Presea Ltda.

CLIENTES CLASIFICADOS POR RAMOS		
CLIENTES	CANTIDAD	% ACUMULADO
AUTOMÓVIL	1351	23%
SOAT	1235	44%
VIDA	996	61%
PYME	634	72%
GENERALES	538	81%
CUMPLIMIENTO	496	89%
CDT	383	96%
SALUD	252	100%

Fuente. Departamento Comercial Presea Ltda.

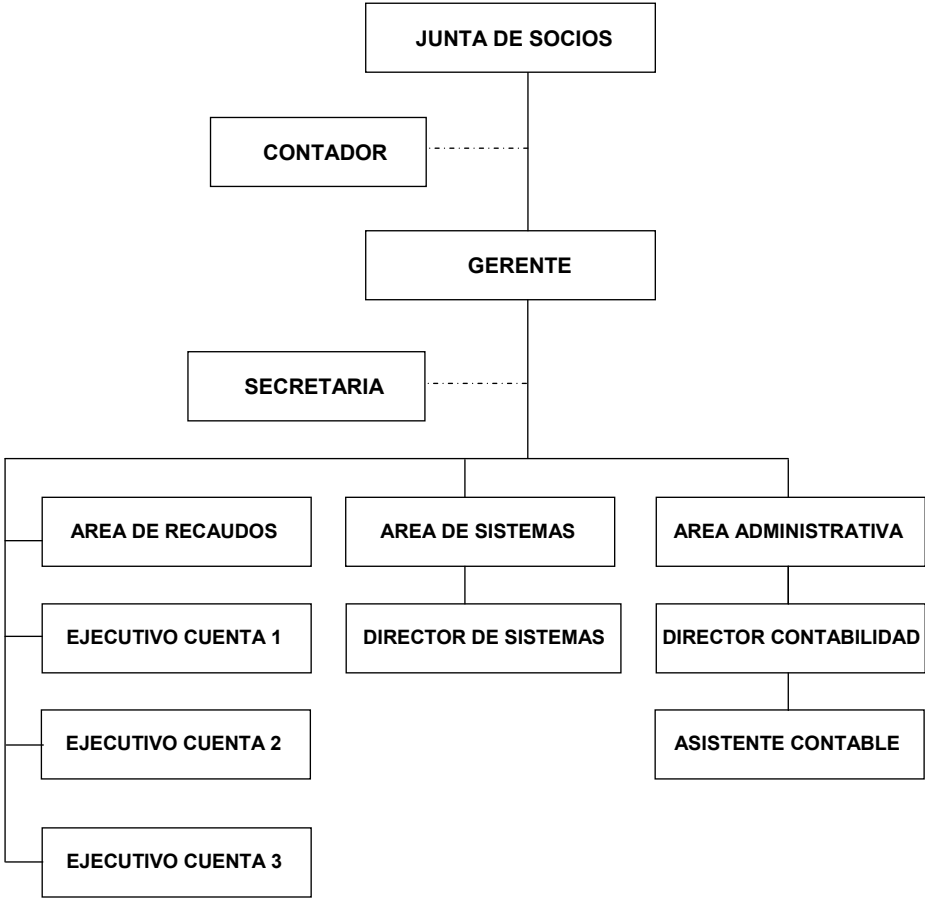
Figura 3. Diagrama de Pareto clientes clasificados por Ramo Presea Ltda.




Fuente. Autores del proyecto

2.12. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Figura 4. Organigrama de la empresa



Fuente. Autores del proyecto

	MANUAL DE CALIDAD	
	POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:
M004-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ		
GERENTE		

3. POLÍTICA DE CALIDAD

Presea Ltda, formulo su política de calidad manteniendo los lineamientos expresados en su Misión y Visión Organizacional.


A continuación se presenta la Política de Calidad de Presea Ltda.

Presea Ltda manifiesta el firme compromiso con la satisfaccion total de nuestros clientes en la prestacion de servicios que ofrecemos, cumpliendo con la normatividad vigente, apoyandonos en un talento humano idoneo, comprometidos con mejorar continuamente nuestro desempeño.

3.1.OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Incrementar continuamente la satisfacción de nuestros clientes
2. Mejorar continuamente nuestros procesos
3. Cumplir oportunamente los servicios solicitados por nuestros clientes
4. Contar con un equipo humano competente y capacitado para ejercer sus funciones.
5. Garantizar que el Software y Hardware utilizado en la prestación de de nuestros servicios tengan un adecuado mantenimiento
6. Ofrecer una adecuada atención en asesoria a nuestros clientes en la prestación del servicio.
7. Gestionar y mejorar el archivo de la información con el fin de ofrecer a nuestros clientes consultdas faciles eficaces y oportunas.
8. Gestionar el recaudo de primas de manera oportuna para asegurar el adecuado funcionamiento de la organización.

9. Direccionar y mantener oportunamente las compras de los bienes y servicios con la calidad requerida para la excelente prestación del servicio.
10. Matener y de forma oportuna la información financiera para una adecuada toma de desiciones.
11. Establecer los mecanismos necesarios para sostener las mejores relaciones con nuestros clientes.

		MANUAL DE CALIDAD REQUISITOS A CUMPLIR	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
M005-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ			
GERENTE			

3. PRODUCTOS DESARROLLADOS POR PRESEA LTDA PARA LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES.

A continuación nombraremos los requisitos de los clientes que son cumplidos a través de nuestros servicios:

SEGURO DE DAÑOS	
INCENDIO	Cubre las pérdidas o daños materiales que sufran los bienes asegurados como consecuencia directa de incendio y/o rayo, del calor y del humo producido por este fenómeno, al igual que los daños cubiertos por los amparos adicionales
SUSTRACCIÓN	Asegura las pérdidas de los bienes asegurados contenidos dentro los predios descritos en la póliza, como consecuencia directa de sustracción cometida con violencia.
EQUIPO ELECTRÓNICO	Cubre los riesgos propios del funcionamiento y utilización de equipos electrónicos cuya demanda de energía sea baja. Tales como equipos de cómputo y similares.
ROTURA DE MAQUINARIA	Cubre la pérdida o daño en la maquinaria por rotura de piezas o componentes como consecuencia de impericia, descuido, falla eléctrica, cuerpos extraños que se introduzcan y defectos de fabricación entre otros eventos.
TODOS RIESGOS CONTRATISTA	Este seguro ampara maquinaria y equipo, contra el riesgo de pérdida o daño físico proveniente de cualquier causa accidental externa.
TODOS RIESGOS MONTAJE	Ampara los daños que sufran los bienes durante el periodo del montaje de la maquinaria, siempre que los daños sucedan en forma accidental, súbita e imprevista.
TODOS RIESGOS	Se asegura toda clase de obras civiles en construcción

SEGURO DE DAÑOS	
CONSTRUCCIÓN	incluyendo el equipo de y/o maquinaria en operación, así como los reclamos de terceros por daños a sus bienes o lesiones o muerte de personas.
PÓLIZA MULTIRIESGO – DAÑO MATERIAL - PYMES	Póliza multiriesgo que ampara los riesgos asegurables de la pequeña, mediana y gran empresa a través de un solo contrato de seguro.
LUCRO CESANTE	Indemniza las pérdidas por interrupción de la actividad comercial como consecuencia de la destrucción total o parcial de los bienes asegurados contra los mismos eventos amparados en póliza de incendio o rotura de maquinaria.
AUTOMÓVILES	Ampara al propietario o tenedor de un vehículo el costo de los daños que se causen tanto a bienes de terceros como la muerte o lesiones a personas y el costo por las pérdidas o daños que sufra el vehículo asegurado
TRANSPORTE MERCANCÍAS	Cubre la pérdida o daño de los bienes transportados, ya sea por vía marítima, fluvial, terrestre o aérea.
SOAT	Seguro obligatorio de accidentes de tránsito
TRANSPORTE DE VALORES	Protege la pérdida o daño de los valores transportados, ya sea por vía marítima, fluvial, terrestre o aérea.
CASCO BARCO	Se ampara la nave asegurada contra las pérdidas o daños que pueda sufrir en el ejercicio normal de la navegación.
CASCO AVIACIÓN	Se aseguran las aeronaves con sus motores, instrumentos y equipos contra accidentes, pérdidas o daños incluyendo la responsabilidad civil contra, terceros, pasajeros y tripulantes.

SEGUROS PATRIMONIALES	
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	Garantiza a la persona o entidad asegurada, el pago de las indemnizaciones de las que pueda resultar civilmente responsable por daños materiales, corporales y patrimoniales ocasionados a terceros.
RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL	Cubre los perjuicios patrimoniales en que pueda incurrir un profesional en desarrollo de su profesión u oficio. Ej.: médicos, odontólogos, abogados
MANEJO	Ampara a las entidades aseguradas contra las pérdidas causadas por los empleados como consecuencia de hurto calificado, hurto simple, aviso de confianza, falsedad y estafa.
CUMPLIMIENTO	Bajo este seguro se expiden todas las garantías que

SEGUROS PATRIMONIALES	
	protejan a la administración pública o privada contra el incumplimiento de obligaciones contractuales o disposiciones de carácter legal.

SEGUROS DE VIDA	
VIDA INDIVIDUAL	Indemniza a los beneficiarios de una persona por la pérdida prematura de la vida humana ocasionada por cualquier causa. Incluye el suicidio desde el segundo año.
VIDA GRUPO	Se amparan a los miembros del grupo asegurado, contra el riesgo de muerte, incapacidad total y permanente e indemnización adicional por muerte accidental
ACCIDENTES PERSONALES	Ampara al asegurado por la muerte o lesiones sufridas a causa de un accidente cubierto en la póliza.
HOSPITALIZACIÓN Y CIRUGÍA	A través de este seguro se amparan los gastos por enfermedad o accidente, cuyo tratamiento para su recuperación requiera hospitalización. Incluye casos quirúrgicos de la maternidad, ciertos exámenes de diagnóstico y pequeña cirugía.
ACCIDENTES ESCOLARES	Se ampara la muerte, gastos médicos, gastos funerarios, incapacidad total y permanente o desmembración a consecuencia de un accidente cubierto por el seguro.

3.1 REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN

Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso, Reglamento interno de trabajo y Seguridad Industrial.

3.2 REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL PRODUCTO O AL SERVICIO

Estatuto Orgánico Financiero, Código de Comercio Capítulo de Seguros, Ley 45 de 1990, Decreto N° 2605 de diciembre 23 de 1993 por el cual se señala el régimen aplicable a los intermediarios de seguros y de Reaseguros y se fijan las condiciones para su supervisión.

Ley 1150 del 2007, Decreto 066 de enero 16 del 2008.

Título V del Código de Comercio que trata del contrato de seguro.

Clausulados de la pólizas de las diferentes Compañías de Seguros.

3.3 REQUISITOS ISO- 9001: 2008 Vs PROCESOS DEL S.G.C. (REFERENCIA CRUZADA)


A continuación se muestra en que proceso del S.G.C. de **PRESEA LTDA**, se cumple con los requisitos de la NTC-ISO-9001: 2008.

	PROCESOS DEPRESEA LTDA								
	GESTIÓN GERENCIAL	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	EXPEDICIÓN, INDEMNIZACIÓN Y CONTROL DE PÓLIZAS	GESTIÓN DE CARTERA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN CONTABLE	GESTIÓN DE SISTEMAS	GESTIÓN DE ARCHIVO	GESTIÓN DE COMPRAS
4.1. Requisitos Generales	X	X						X	
4.2. Requisitos Documentación		X						X	
5. Responsabilidad de la Dirección:	X								
5.1. Compromiso de la Dirección	X								
5.2. Enfoque al cliente	X		X	X					
5.3. Política de Calidad	X	X							
5.4. Planificación	X	X							
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	X				X				
5.6. Revisión por la dirección	X								
6. Gestión de los Recursos:	X				X		X		X
6.1. Provisión de Recursos	X					X	X		
6.2. Recurso Humano					X				
6.3. Infraestructura	X					X			
6.4. Ambiente de trabajo					X				
7. Realización del Producto:			X	X					
7.1. Planificación de la realización del producto			X	X					
7.2. Procesos relacionados con el cliente			X	X					
7.3. Diseño y desarrollo	NO APLICA								
7.4. Compras							X		X
7.5. Producción y Prestación del Servicio:			X	X					
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del Servicio.			X	X					

	PROCESOS DE PRESEA LTDA								
	GESTIÓN GERENCIAL	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	EXPEDICIÓN, INDEMNIZACIÓN Y CONTROL DE PÓLIZAS	GESTIÓN DE CARTERA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN CONTABLE	GESTIÓN DE SISTEMAS	GESTIÓN DE ARCHIVO	GESTIÓN DE COMPRAS
7.5.3. Identificación y trazabilidad								X	
7.5.4. Propiedad del cliente			X	X		X		X	
7.5.5. Preservación del producto			X	X	X	X			
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición	NO APLICA								
8. Medición, análisis y mejora:	X	X	X	X	X	X	X		X
8.1. Generalidades	X	X							
8.2. Seguimiento y Medición	X	X	X	X	X	X	X		X
8.2.1. Satisfacción del Cliente			X		X	X			
8.2.2. Auditoría Interna		X							
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4. Seguimiento y medición del producto			X	X	X				
8.3. Control del servicio no conforme			X	X	X	X	X		X
8.4. Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5. Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1. Mejora Continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2. Acción Correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3. Acción Preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REQUISITOS
NTC-ISO 9001: 2008



		MANUAL DE CALIDAD RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
M006-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISO Y APROBÓ			
GERENTE			

4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La responsabilidad y la autoridad son asignadas de acuerdo a los cargos requeridos para la prestación del servicio de la Empresa e identificadas en el organigrama mediante la caracterización de procesos, los procedimientos y las responsabilidades por cargo definido en el manual de perfiles.

Se designa como representante de la dirección a la Gerente quien es responsable de:

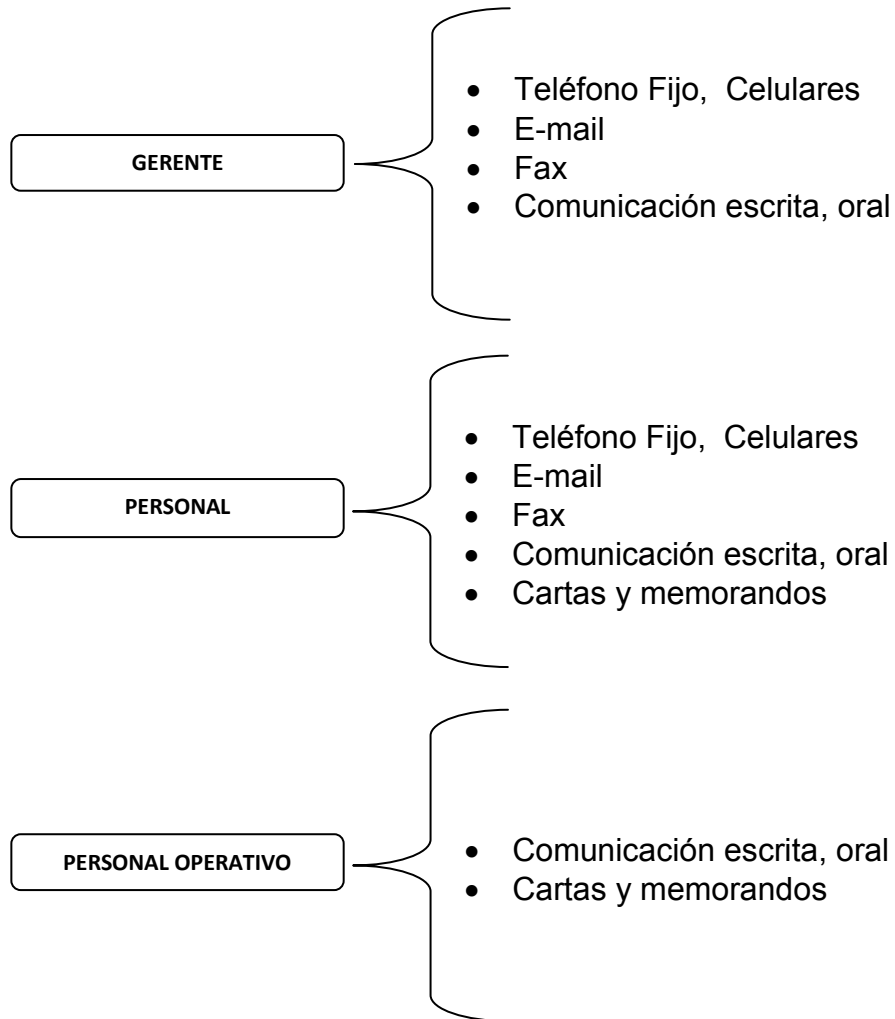
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Empresa.

Con comunicación oral en las interacciones diarias, propias del desempeño de los diferentes cargos de la empresa, se transmite la información requerida para cumplir con los requisitos del cliente.

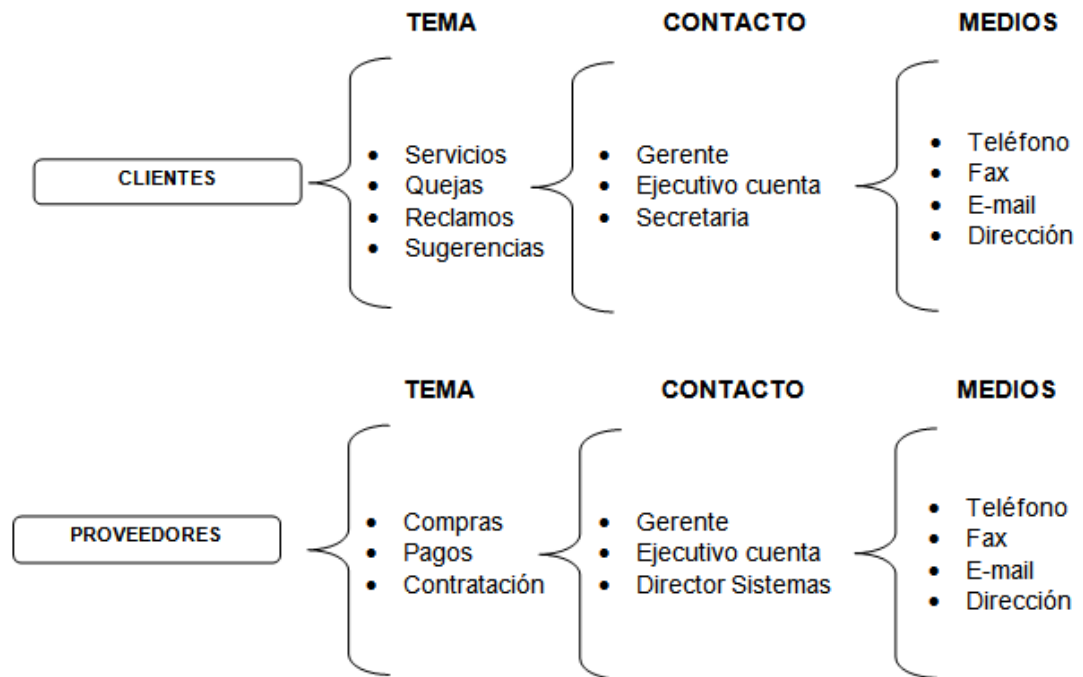
En el comité de calidad, se divulgan los procesos del SGC y se retroalimenta la Empresa para determinar actividades de mejoramiento. La comunicación escrita es más formal, y permite transmitir la información crítica y normalmente se utiliza para comunicar instrucciones de trabajo y/o documentos propios de las actividades de la empresa


COMUNICACIÓN INTERNA

MEDIOS DE COMUNICACION



COMUNICACIÓN EXTERNA



		MANUAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	
CÓDIGO:	FECHA:	ELABORO:	
M007-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL	
REVISÓ Y APROBÓ			
GERENTE			

5. PLANIFICACIÓN Y ENFOQUE A PROCESOS

Para realizar la documentación del sistema de Gestión de la Calidad en **PRESEA LTDA** se tomaron en cuenta las directrices y los lineamientos establecidos por las normas de la familia ISO 9000:2008. se definió el alcance del sistema de Gestión de la Calidad, se definieron y documentaron la Política y Objetivos de Calidad y se identificaron los Procesos Operativos y Administrativos, su gestión y la interrelación entre ellos, sus actividades principales, y la identificación de los requisitos que debe cumplir el servicio y la metodología mediante la cual se verificaría la eficacia del S.G.C.

Los procesos identificados se clasificaron en tres (3) bloques básicos los cuales son: son:

- **Procesos Estratégicos**
- **Procesos Misionales**
- **Procesos de Apoyo: (Soporte)**

5.1 MODELO DE ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:

PROCESOS ESTRATÉGICOS (Gerenciales)	
Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN GERENCIAL • SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PROCESOS MISIONALES (realización del Servicio)	
Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previo por la	<ul style="list-style-type: none"> • EXPEDICIÓN, INDEMNIZACIÓN

organización en el cumplimiento de su razón social. Estos procesos tienen un impacto directo sobre el cliente, creando valor para este.	Y CONTROL DE PÓLIZAS <ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DE CARTERA
PROCESOS DE APOYO: (SOPORTE)	
Como su nombre lo indican estos procesos apoyan a los demás procesos de la organización, incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos y misionales.	<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO • GESTIÓN DE CONTABILIDAD • GESTIÓN DE SISTEMAS • GESTIÓN DE ARCHIVO • GESTIÓN DE COMPRAS

La estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad se ha desarrollado mediante la generación de un Mapa de Procesos que demuestra de forma gráfica dichos procesos requeridos por la Empresa y su interacción para la prestación de sus servicios y los procesos de soporte que interactúan con los mismos.

Cada proceso que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad de **Presea Ltda.** ha sido caracterizado, teniendo en cuenta los criterios y métodos necesarios para asegurarse de su planeación, operación, recursos necesarios para su ejecución y el seguimiento y medición de los mismos, buscando implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados deseados y lograr la mejora continua de dichos procesos.

5.2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL S.G.C.

El Sistema de Gestión de la Calidad de **PRESEA LTDA** se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos.

La documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorías internas.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está conformada por los siguientes tipos de documentos:

Manual de Gestión de la Calidad: Describe adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad, siendo referencia permanente para la implementación y mejoramiento del sistema.

Política y Objetivos de la Calidad: Se establecen como documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y se consignan en el Manual de Gestión de la Calidad

Procedimientos: Son los documentos del Sistema de Gestión de la calidad que describen la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Presea Ltda. cuenta con los procedimientos requeridos por la NTCISO9001:2008

P001 CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

P002 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

P003 CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

P004 ACCIONES CORRECTIVAS

P005 ACCIONES PREVENTIVAS

P006 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

P007 AUDITORÍAS INTERNAS

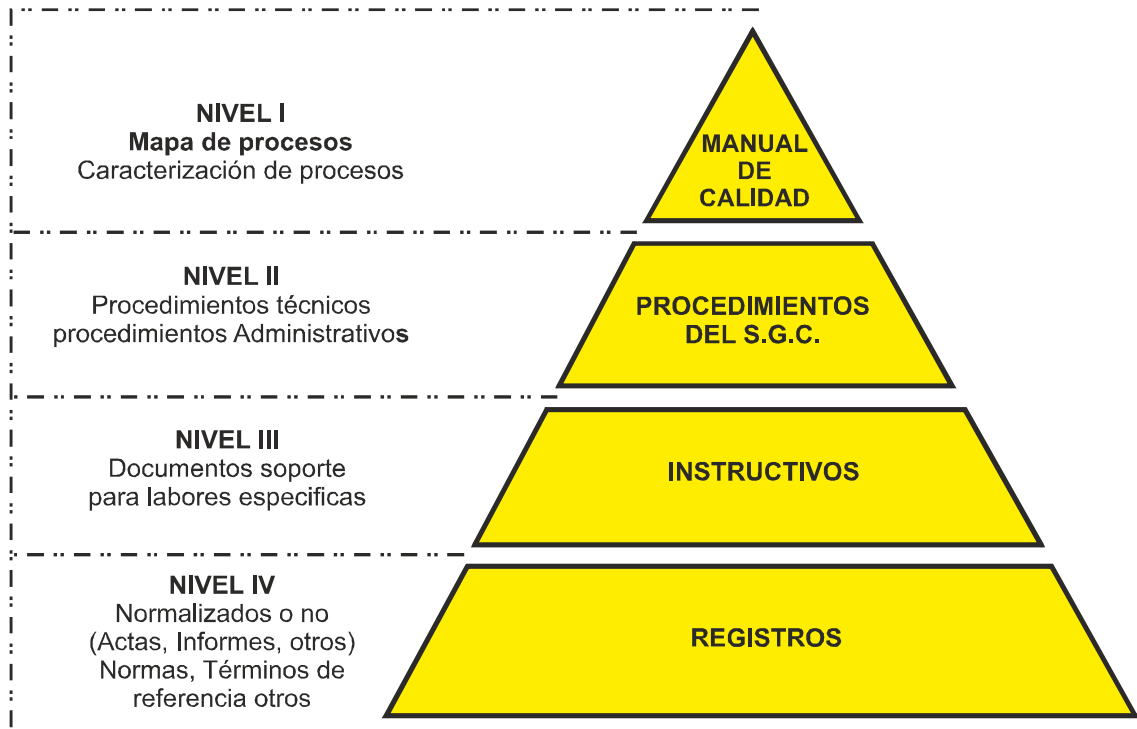
El Sistema de Gestión de la Calidad de **PRESEA LTDA** También cuenta con los demás procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento y el logro de la eficacia del S.G.C. los cuales se encuentran relacionados en el listado Maestro de Documentos.

Instructivos: Son los documentos requeridos para soportar ciertas actividades identificadas del Sistema de Gestión de la Calidad

Documentos Externos: Son los documentos que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad, provenientes del Cliente y documentos normativos o regulatorios, como normas técnicas, especificaciones, catálogos, condicionados entre otros

Registros de Calidad: Son toda la evidencia que se maneja dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, con la premisa de que cada documento aporta evidencia sobre la eficacia de los procesos.

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PRESEA LTDA





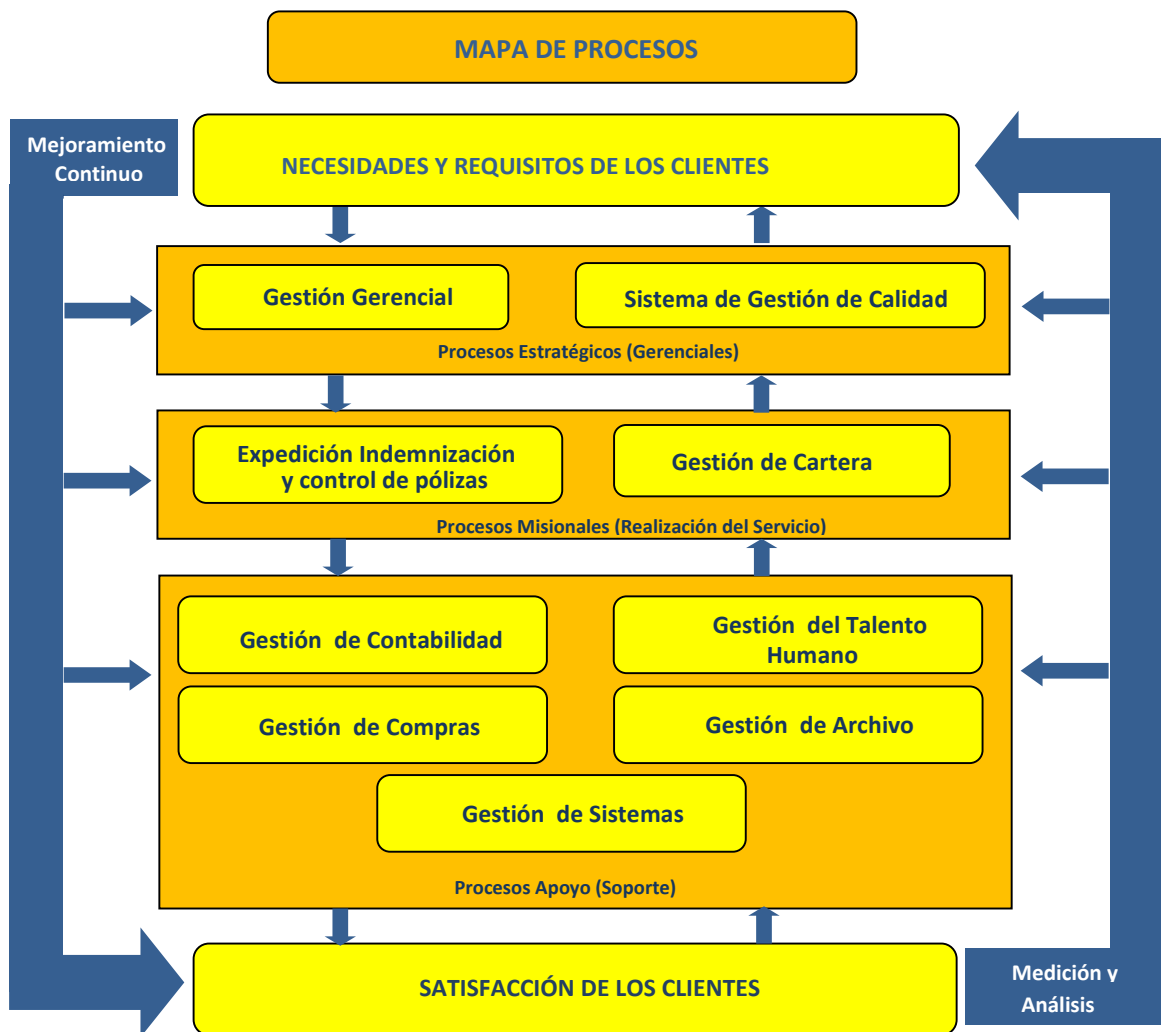
MANUAL DE CALIDAD MAPA DE PROCESOS


CÓDIGO:
M008-00

FECHA:
01-03-2012

ELABORO:
ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL

REVISO Y APROBÓ
GERENTE



	MANUAL DE CALIDAD REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN	
	CÓDIGO:	FECHA:
M009-00	01-03-2012	ESTUDIANTES GESTIÓN EMPRESARIAL
REVISO Y APROBÓ		
GERENTE		

7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

En Presea Ltda. se establece que la Gerencia realizará una revisión semestral de su Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la programación que establezca la alta dirección. Esta revisión se hará a través de una reunión que será programada y comunicada, para así asegurar la preparación y alistamiento de las mejoras del Sistema. Esta revisión debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad. Así mismo, en la revisión semestral, se tienen en cuenta los siguientes aspectos: resultados de auditorías internas de calidad, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisión por la Gerencia y recomendaciones para la mejora.

Las conclusiones de esta reunión quedaran registradas en el acta de revisión por la dirección formato (F104) (Ver anexo J)

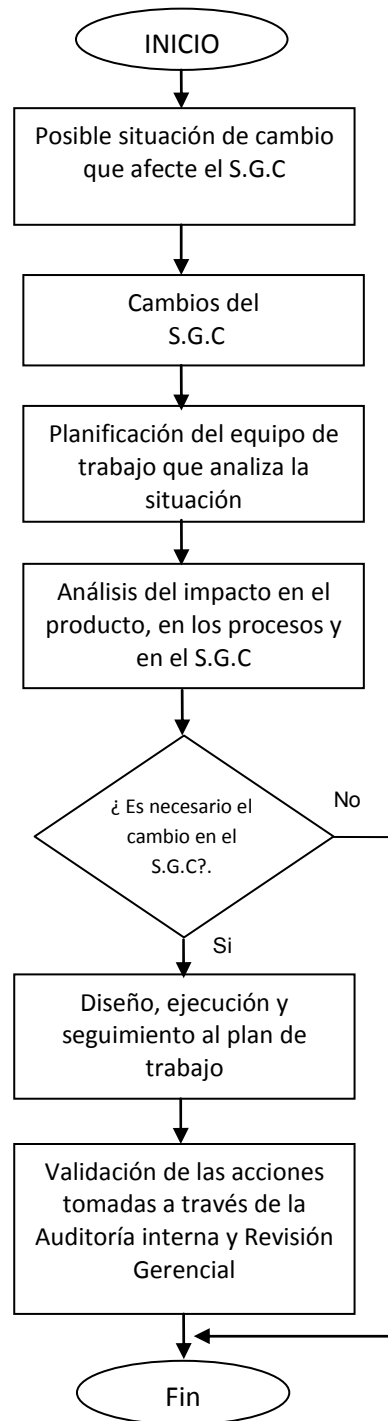
Se deja un formato de acta para evidenciar los resultados de la revisión por la dirección. Formato (F104) (Ver anexo J)

7.1. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Uno de los factores importantes en Presea Ltda. es el mejoramiento continuo, por tal motivo y con el ánimo de ser mejores cada día y ofrecer productos de alta calidad, originados en un proceso confiable y en gente capacitada, la alta gerencia se encuentra comprometida en tener un constante ánimo vigilante en el entorno de la Empresa, atento a cambios en el mercado, en las necesidades de los clientes, en las regulaciones con respecto al sector, en nuevas tecnologías, comportamiento de la competencia, etc., de tal forma que la Empresa siempre se

encuentre preparada para atender estos cambios, aplicarlos y registrarlos en su Sistema de Gestión de Calidad.

Estos cambios serán registrados en la revisión gerencial o en cualquier momento que sea requerido.



7.2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C.	P001.
Control de documentos del S.G.C.	P002.
Control de Registros del S.G.C.	P003.
Acciones Correctivas	P004.
Acciones Preventivas	P005.
Control del Producto No Conforme.	P006.
Auditorías Internas.	P007.

NTC-ISO-9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
Numeral **4.2.1** Requisitos de la documentación, Generalidades.
Numeral **4.2.2** Manual de calidad.

7.3 REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA
GERENTE		
EJECUTIVO DE CUENTA 1		
EJECUTIVO DE CUENTA 2		
EJECUTIVO DE CUENTA 3		
SECRETARIA		
DIRECTOR DE SISTEMA		
DIRECTOR CONTABILIDAD		
ASISTENTE DE CONTABLE		

7.4 HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
00	01/03/2012	Liberado para su implementación.

AnexoH. Listado maestro de documentos

TIPO DE DOCUMENTO: <i>Formatos</i>				DISTRIBUCION							
Abreviaturas: O ORIGINAL , X COPIA CONTROLADA				Gerente	Director de Sistemas	Secretaría	Ejecutivo de Cuenta	Ejecutivo de Cuenta	Ejecutivo de Cuenta	Director de Contable	Asistente Contable
CODIGO	NOMBRE	FECHA	REVISION								
F001	Formato para documentos	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F002	Listado Maestro de Documentos del S.G.C.	abril/25/2012	00	O							
F003	Notificacion de Emision o modificacion de documentos	abril/25/2012	00	O							
F004	Formato Control de registros	abril/25/2012	00	O							
F005	Formato para caracterizaciones de Proceso	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F006	Programa de Auditorías Internas	abril/25/2012	00	O							
F007	Plan de Auditoría Interna	abril/25/2012	00	O							
F008	Lista de Chequeo para Auditoría	abril/25/2012	00	O							
F009	Encuesta de sartisfaccion del cliente externo	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F010	Hallazgos de Auditoría	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F011	Solicitud de Accion Correctiva / Preventiva	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F012	Informe Final Auditoría	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F013	Perfiles de cargo	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F014	Control y Asignacion de quejas y reclamos CI	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F015	Control y Asignacion de quejas y reclamos CE	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F016	Listado de Proveedores	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F017	Numeracion de correspondencia	abril/25/2012	00	X	X	O	X	X	X	X	X
F018	Control de Recibos de Caja	abril/25/2012	00	X	X	O	X	X	X	X	X
F019	Documento Interno	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F020	Minuta de Reunión/Capacitación	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F021	Información General de Computador	abril/25/2012	00	X	O	X	X	X	X	X	X
F022	Cronograma de Mantenimientos Preventivos	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F023	Ficha de Mantenimiento Preventivo	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F024	Ficha de Información de Usuario sobre Backup de la información	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F025	Listado de Vencimientos (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F026	Aviso de cobro (preimpreso)	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F027	Anulacion de Aviso de cobro	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F028	Listado de Software	abril/25/2012	00	X	O	X	X	X	X	X	X
F029	Recibo de Caja (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	O

F030	Anulacion de Recibo de Caja	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	O
F031	Aviso de Recaudo (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	O
F032	Aviso de Recaudo en Blanco (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	O
F033	Memo Remisorio (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	O
F034	Memo Remisorio en Blanco (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	O
F035	Factura de Venta	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	O	X
F036	Corte de Cuentas	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	O	X
F037	Comprobante de Ingreso (Timax)	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	O	X
F038	Nota de Contabilidad (Timax)	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	O	X
F039	Recibo de Caja (Manual)	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	O
F040	Comprobante de Egreso para Cheque Cuenta de Gastos	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	O
F041	Listado de Acumulados de Primas por Compañía (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F042	Listado de Pagos Hechos por un Cliente (Todas las compañías) (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F043	Listado de Pagos Hechos por un Cliente (Solo una compañía) (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F044	Listado Horizontal de Pagos Hechos por un Cliente (Sistema de Cartera)	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F045	Listado de Cartera Organizado por Tomador	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F046	Control de Llamadas para Gestión de Cartera	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F047	Seguimiento copias de seguridad diarias	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F048	Seguimiento copias de seguridad quincenal	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F049	Evaluacion de la Competencia	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F050	Lista de Asistencia	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F051	Seguimiento copia en CD interna	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F052	Seguimiento copia en CD externa	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F053	Reporte de actividades	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F054	Programa de Entrenamiento	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F055	Solicitud de capacitacion	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F056	Induccion del personal nuevo o promovido	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F057	Evaluacion del entrenamiento	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F058	Evaluacion del desempeño	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F059	Formato para recepcion de correspondencia	abril/25/2012	00	X	X	O	X	X	X	X	X
F060	Formato de Informe de Avance ISO	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F061	Formato para hojas de vida	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F062	Listado comparativo de primas por ramo	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F063	Listado comparativo de comisiones por ramo	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F064	Listado comparativo de primas por aseguradora	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F065	Listado comparativo de comisiones por aseguradora	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F066	Listado de Equipos de Computo	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	X
F067	Seguimiento Revision mensual de equipos con antivirus	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	X
F068	Cronograma de revision de equipos con antivirus	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X
F069	Plan de Control Expedicion de Polizas	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X

F070	Solicitud de cambios y mejoras al software	abril/25/2012	00	X	X	X	X	X	X	X	X	X
F071	Formato para quejas o sugerencias	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F072	Registro de solicitudes de los clientes	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F073	Seguimiento a cotizaciones	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F074	Solicitudes	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F075	Eliminacion de Archivos de Fax	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F076	Solicitud de personal	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F077	Indicadores de Gestion	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F078	Evaluacion y Seleccion de Proveedores	abril/25/2012	00		X	X	X	X	X	X	X	X
F079	Estado y Seguimiento de Acciones correctivas	abril/25/2012	00		X	X	X	X	X	X	X	X
F080	Reevaluacion de Proveedores	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F081	Seguimiento Equipos infectados con virus	abril/25/2012	00	O	X							
F082	Seguimiento revision actualizaciones sistema operativo	abril/25/2012	00	O	X							
F083	No conformidades en archivo	abril/25/2012	00	O	X							
F084	Evaluacion de la Vinculacion	abril/25/2012	00	O	X							
F085	Cronograma Revision actualizaciones sistema operativo	abril/25/2012	00	O	X							
F086	Entrega de documentos a Archivo	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F087	Cotizaciones Telefonicas	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F088	REGISTRO ENTREGA DE COPIAS EN CD EXTERNAS A GERENCIA	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F089	Orden de Compra	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F090	Programa de Salud Ocupacional	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F091	Relacion de producto no conforme	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F092	Registro de Recepcion	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F093	Anexo de Producto no Conforme	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
F094	Tablero de Mando	abril/25/2012	00	O								
F095	Validacion del Servicio	abril/25/2012	00	O			X	X	X			
F096	Consecutivo de cheques cuenta de gastos	abril/25/2012	00	O								
F097	Consecutivo de cheques cuenta de primas	abril/25/2012	00	O		X						
F098	Cronograma de mejoramiento del SGC	abril/25/2012	00	O								
F099	Solicitud de papeleria	abril/25/2012	00	O		X						
F100	Informacion General de Impresoras	abril/25/2012	00	O	X							
F101	Analisis de las encuesta	abril/25/2012	00	O								
F102	Listado de Siniestros pendientes	abril/25/2012	00	O								
F104	Acta revision por la direccion	abril/25/2013	01	O								



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL S.G.C.

TIPO DE DOCUMENTO: <i>Instructivos</i>				DISTRIBUCION								
Abreviaturas: O ORIGINAL , X COPIA CONTROLADA												
CODIGO	NOMBRE	FECHA	REVISION									
I001	Perfil del Gerente	abril/25/2012	00	O								
I002	Perfil Secretaria	abril/25/2012	00	O		X						
I003	Perfil Ejecutivo de Cuenta	abril/25/2012	00	O			X	X	X			
I004	Perfil Director de Sistemas	abril/25/2012	00	O	X							
I005	Perfil Director de Contable	abril/25/2012	00	O						X		
I006	Perfil Asistente Contable	abril/25/2012	01	O						X		
I007	Perfil Audirtor Interno	abril/25/2012	01	O							X	
I008	Perfil Asitente Cartera	abril/25/2012	01	O								
I009	Instructivo Gestion de Archivo	abril/25/2012	00	O	X							
I010	Directrices copias de seguridad	abril/25/2012	00	O	X							
I011	Directrices mantenimiento preventivo	abril/25/2012	00	O	X							
I012	Elaboracion de avisos de cobro	abril/25/2012	00	O							X	
I013	planificacion de la cobranza y recaudos de la agencia	abril/25/2012	00	O							X	
I014	Gestion del Talento Humano	abril/25/2012	00	O	X	X	X	X	X	X	X	X
I015	Vinculacion de Personal	abril/25/2012	01	O	X	X						
I016	Evaluación de la Competencia del Personal	abril/25/2012	00	O	X							
I017	Entrenamiento del personal	abril/25/2012	00	O	X							
I018	Evaluación del Desempeño del Personal	abril/25/2012	00	O	X							
I019	Inducción al Personal Nuevo o Promovido	abril/25/2012	00	O	X							
I020	Seleccion y Reevaluacion de Proveedores	abril/25/2012	00	O		X						
I021	Seleccion y Reevaluacion de Proveedores Polizas	abril/25/2012	00	O			X	X	X			
I022	Encuestas de satisfaccion de los clientes	abril/25/2012	00	O			X	X	X		X	

Anexo I. (Control de registros)

 CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.							
TIPO DE DOCUMENTO: <i>REGISTROS</i>					TIEMPO CONSERVACION		
Abreviaturas: O ORIGINAL , X COPIA CONTROLADA					ACTIVO	INACTIVO	DISPOSICION
CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	ACCESO			
F001	Formato para documentos	Todas las áreas de la Organización	Reponsables de Proceso	Az	1 año	1 año	Desechar
F002	Listado Maestro de Documentos del S.G.C.	Gerencia	Gerente	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F003	Notificacion de Emision o modificacion de documentos	Gerencia	Gerente	AZ	1 año	1 año	Desechar
F004	Formato Control de registros	Gerencia	Gerente	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F005	Formato para caracterizaciones de Proceso	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F006	Programa de Auditorías Internas	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F007	Plan de Auditoría Interna	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F008	Lista de Chequeo para Auditoría	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F009	Encuesta de sartisfaccion del cliente externo	Gerencia	Gerente	Az	2	1 año	Desechar
F010	Hallazgos de Auditoría	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F011	Solicitud de Accion Correctiva / Preventiva	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F012	Informe Final Auditoría	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F013	Perfiles de cargo	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F014	Control y Asignacion de quejas y reclamos CI	Gerencia	Gerente	Az	2 años	1 año	Desechar
F015	Control y Asignacion de quejas y reclamos CE	Gerencia	Gerente	Az	2 años	1 año	Desechar
F016	Listado de Proveedores	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Sistema	2 años	2 años	Desechar
F017	Numeracion de correspondencia	Secretaria	Secretaria	Az	1 año	1 año	Desechar
F018	Control de Recibos de Caja	Secretaria	Secretaria	Az	1 año	1 año	Desechar
F019	Documento Interno	Secretaria	Secretaria	Az	1 año	1 año	Desechar
F020	Minuta de Reunión/Capacitación	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F021	Información General de Computador	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar



CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

TIPO DE DOCUMENTO: <i>REGISTROS</i>					TIEMPO CONSERVACION		
Abreviaturas: O ORIGINAL , X COPIA CONTROLADA					ACTIVO	INACTIVO	DISPOSICION
CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	ACCESO			
F022	Cronograma de Mantenimientos Preventivos	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F023	Ficha de Mantenimiento Preventivo	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F024	Ficha de Información de Usuario sobre Backup de la información	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F025	Listado de Vencimientos (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F026	Aviso de cobro (preimpreso)	Cartera	Asistente de cartera	Az	1 año	1 año	Desechar
F027	Anulacion de Aviso de cobro	Cartera	Asistente de cartera	Az	1 año	1 año	Desechar
F028	Listado de Software	Sistemas	Director de sistemas	Az	2 años	1 año	Desechar
F029	Recibo de Caja (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F030	Anulacion de Recibo de Caja	Cartera	Asistente de cartera	AZ	1 año	1 año	Desechar
F031	Aviso de Recaudo (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F032	Aviso de Recaudo en Blanco (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F033	Memo Remisorio (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F034	Memo Remisorio en Blanco (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F035	Factura de Venta	Cartera	Asistente de cartera	AZ	2 años	2 años	Desechar



CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

TIPO DE DOCUMENTO: <i>REGISTROS</i>					TIEMPO CONSERVACION		
Abreviaturas: O ORIGINAL , X COPIA CONTROLADA					ACTIVO	INACTIVO	DISPOSICION
CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	ACCESO			
F036	Corte de Cuentas	Cartera	Asistente de cartera	AZ	2 años	2 años	Desechar
F037	Comprobante de Ingreso (Timax)	Cartera	Asistente de cartera	AZ	1 año	2años	Desechar
F038	Nota de Contabilidad (Timax)	Cartera	Asistente de cartera	AZ	1 año	1 año	Desechar
F039	Recibo de Caja (Manual)	Cartera	Asistente de cartera	AZ	1 año	1 año	Desechar
F040	Comprobante de Egreso para Cheque Cuenta de Gastos	Cartera	Asistente de cartera	AZ	1 año	1 año	Desechar
F041	Listado de Acumulados de Primas por Compañía (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F042	Listado de Pagos Hechos por un Cliente (Todas las compañías) (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Digitalizar
F043	Listado de Pagos Hechos por un Cliente (Solo una compañía) (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F044	Listado Horizontal de Pagos Hechos por un Cliente (Sistema de Cartera)	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F045	Listado de Cartera Organizado por Tomador	Cartera	Asistente de cartera	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F046	Control de Llamadas para Gestión de Cartera	Cartera	Asistente de cartera	Az	1 año	1 año	Desechar
F047	Seguimiento copias de seguridad diarias	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F048	Seguimiento copias de seguridad quincenal	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F049	Evaluacion de la Competencia	Talento Humano	Asistente de Contabilidad	Hojas de Vida	Permanente		



CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

TIPO DE DOCUMENTO: <i>REGISTROS</i>					TIEMPO CONSERVACION		
Abreviaturas: O ORIGINAL , X COPIA CONTROLADA					ACTIVO	INACTIVO	DISPOSICION
CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	ACCESO			
F050	Lista de Asistencia	Gerencia	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F051	Seguimiento copia en CD interna	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F052	Seguimiento copia en CD externa	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F053	Reporte de actividades	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F054	Programa de Entrenamiento	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F055	Solicitud de capacitacion	Gerencia	Gerente	Hojas de Vida	1 año	1 año	Desechar
F056	Induccion del personal nuevo o promovido	Gerencia	Gerente	Hojas de Vida	1 año	1 año	Desechar
F057	Evaluacion del entrenamiento	Gerencia	Gerente	Hojas de Vida	1 año	1 año	Desechar
F058	Evaluacion del desempeño	Gerencia	Gerente	Hojas de Vida	2 años	2 años	Desechar
F059	Formato para recepcion de correspondencia	Secretaria	Secretaria	Az	1 año	1 año	Desechar
F060	Formato de Informe de Avance ISO	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F061	Formato para hojas de vida	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F062	Listado comparativo de primas por ramo	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F063	Listado comparativo de comisiones por ramo	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F064	Listado comparativo de primas por aseguradora	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F065	Listado comparativo de comisiones por aseguradora	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	Permanente	Desechar



CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.


TIPO DE DOCUMENTO: <i>REGISTROS</i>					TIEMPO CONSERVACION		
Abreviaturas: O ORIGINAL , X COPIA CONTROLADA					ACTIVO	INACTIVO	DISPOSICION
CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	ACCESO			
F066	Listado de Equipos de Computo	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	Permanente	Desechar
F067	Seguimiento Revisión mensual de equipos con antivirus	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F068	Cronograma de revisión de equipos con antivirus	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F069	Plan de Control Expedición de Polizas	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	2 años	1 año	Desechar
F070	Solicitud de cambios y mejoras al software	Sistemas	Director de sistemas	Az	Permanente	Permanente	Desechar
F071	Formato para quejas o sugerencias	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F072	Registro de solicitudes de los clientes	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F073	Seguimiento a cotizaciones	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F074	Solicitudes	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F075	Eliminación de Archivos de Fax	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F076	Solicitud de personal	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F077	Indicadores de Gestión	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F078	Evaluación y Selección de Proveedores	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F079	Estado y Seguimiento de Acciones correctivas	Gerencia	Gerente	Sistema	1 año	1 año	Desechar
F080	Reevaluación de Proveedores	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F081	Seguimiento Equipos infectados con virus	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar



CONTROL DE REGISTROS DEL S.G.C.

TIPO DE DOCUMENTO: <i>REGISTROS</i>					TIEMPO CONSERVACION		
Abreviaturas: O ORIGINAL , X COPIA CONTROLADA					ACTIVO	INACTIVO	DISPOSICION
CODIGO	NOMBRE	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	ACCESO			
F082	Seguimiento revision actualizaciones sistema operativ	Sistemas	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F083	No conformidades en archivo	Gerencia	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F084	Evaluacion de la Vinculacion	Sistemas	Director de sistemas	Az	1 año	1 año	Desechar
F085	Cronograma Revision actualizaciones sistema operati	Sistemas	Gerente	Az	1 año	1 año	Desechar
F086	Entrega de documentos a Archivo	Secretaria de Gerencia	Secretaria de Gerencia	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F087	Cotizaciones Telefonicas	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	Az	1 año	1 año	Desechar
F088	REGISTRO ENTREGA DE COPIAS EN CD EXTERNA	Sistemas	Director de sistemas	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F089	Orden de Compra	Secretaria	Secretaria	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F090	Programa de Salud Ocupacional	Gerencia	Asistente de cartera	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F091	Relacion de producto no conforme	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F092	Registro de Recepcion	Secretaria	Secretaria	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F093	Anexo de Producto no Conforme	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F094	Tablero de Mando	Gerencia	Gerente	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F095	Validacion del Servicio	Departamento Tecnico	Ejecutivos de cuenta	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F096	Consecutivo de cheques cuenta de gastos	Secretaria	Secretaria	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F097	Consecutivo de cheques cuenta de primas	Secretaria	Secretaria	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F098	Cronograma de mejoramiento del SGC	Gerencia	Gerente	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F099	Solicitud de papeleria	Secretaria	Secretaria	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F100	Informacion General de Impresoras	Sistemas	Director de sistemas	carpeta	1 año	1 año	Desechar
F101	Analisis de las encuesta	Gerencia	Gerente	excel	2 años	1 año	Desechar
F102	Listado de Siniestros pendientes	Gerencia	Gerente	excel	2 años	1 año	Desechar
F104	Acta revision por la direccion	Gerencia	Gerente	excel	3 años	2 año	Desechar

Anexo J (Formatos SGC)

	TITULO DEL DOCUMENTO	
CODIGO:	FECHA:	ELABORO:
REVISO Y APROBO		

1. PROPOSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito:

1.2 Alcance.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

3. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

4. REFERENCIAS

5. REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA

6. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION

F001-00



Notificación de Emisión o Modificación de Documentos

DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	FECHA DE ENTREGA	RECIBE (Nombre) Cargo	FIRMA (Recibe)	FIRMA CARGO (Entrega)	OBSERVACIONES

F003-00



CARACTERIZACION DEL PROCESO

CODIGO:		FECHA APROBACION:		ELABORO:		
REVISO Y APROBO		PROCESO:				
PROCESO:		RESPONSABLE DEL PROCESO:			TIPO:	
OBJETIVO						
ALCANCE						
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Que)	CARGO RESPONSABLE	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:						
RECURSOS:						
PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICION:						
REQUISITOS						
DOCUMENTOS RELACIONADOS						

MEDICION DEL PROCESO (Indicadores)				
OBJETIVO	NOMBRE	FORMULA	UNIDAD	FRECUENCIA

F005-00



PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

No: _____

PROCESO(S) POR AUDITAR:	
REPRESENTANTE:	CARGO:
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	
FECHA Y LUGAR DE LA AUDITORIA:	
AUDITOR LIDER:	AUDITORES:
OBSERVACIONES: :	

ENTREVISTAS

FECHA	HORA	PROCESOS POR AUDITAR	AUDITOR	AUDITADO NOMBRE Y CARGO

PREPARÓ:	REVISO Y APROBÓ:	FECHA:
-----------------	-------------------------	---------------

F007-00



LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORIA

PÁGINA
DE

PLAN DE AUDITORIA

FECHA:

ACTIVIDAD / PROCESO:

AUDITOR LIDER:

AUDITOR(ES):

Los resultados, registros y comentarios respuesta a cada pregunta documéntelos en el formato "F012 Hallazgos de Auditoria" Es conveniente que los indicios que sugieren no conformidades sean anotados e investigados así no estén en la lista de chequeo utilizada para la auditoria

	PREGUNTAS Y O ASPECTOS A VERIFICAR
P	
H	
V	
A	

F008-00



REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No:	FECHA:
---------------	--------

PROCESOS AUDITADOS							
NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE	CARGO					
AUDITOR LIDER		AUDITORES ACOMPAÑANTES					
PERSONAL ENTREVISTADO							
Nombre		Cargo					
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				F	OM	NC	O
CONVENCIONES: F = FORTALEZA OM = OPORTUNIDAD DE MEJORA NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION							
FIRMA AUDITOR LÍDER:		FIRMA AUDITOR ACOMPAÑANTE:		FIRMA AUDITADO:			
F010-00							



SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA No: _____

FASE I : DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y ANÁLISIS DE CAUSAS

FECHA: / /	ORIGEN: AUDITORIA _____	QUEJA/RECLAMO CLIENTE _____	OTRO: _____
TIPO DE ACCION	CORRECTIVA	PREVENTIVA	
DETECTADO POR:		PROCESO	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD EXISTENTE O POTENCIAL	EVIDENCIA

CAUSAS

ACCIONES INMEDIATAS

FASE II : PLAN DE ACCION

#	ACTIVIDADES	RESPONSABLE. EJECUCIÓN	FECHA	FIRMA	EVIDENCIA DEL TRATAMIENTO DE LA S ACTIVIDADES

RESPONSABLE DE LA SOLUCION Y SEGUIMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD	FIRMA:
NOMBRE:	

OBSERVACIONES:

NO CONFORMIDAD	ABIERTA		CERRADA	FIRMA VERIFICACIÓN CALIDAD: _____
-----------------------	----------------	--	----------------	--

F011-00



INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No

FECHA:

EQUIPO AUDITOR

ALCANCE DE LA AUDITORIA

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

ASPECTOS FAVORABLES


ASPECTOS DÉBILES

CONCLUSIÓN GENERAL

AUDITOR LÍDER:

FIRMA AUDITOR LÍDER:

F012-00

		PERFIL DEL CARGO GERENTE		
		CODIGO:	FECHA:	ELABORO:
REVISO Y APROBO				

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre:

Área:

Título:

Jefe Inmediato:

2. OBJETIVO:

3. PRINCIPALES AREAS DE RESPONSABILIDAD

4. RELACIONES DE CARGO:

RELACIONES INTERNAS

RELACIONES EXTERNAS

5. PERFIL DEL CARGO:

Educación:

Experiencia:

Habilidades:

Formación:

6. RESPONSABILIDADES:

Información:

Personal:

Elementos de Trabajo:

7. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDO A	FIRMA RECIBIDO	FECHA

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION

F013-00



NUMERACIÓN CORRESPONDENCIA

ENERO

00000001	00000002	00000003	00000004	00000005	00000006	00000007	00000008	00000009	00000010
00000011	00000012	00000013	00000014	00000015	00000016	00000017	00000018	00000019	00000020
00000021	00000022	00000023	00000024	00000025	00000026	00000027	00000028	00000029	00000030
00000031	00000032	00000033	00000034	00000035	00000036	00000037	00000038	00000039	00000040
00000041	00000042	00000043	00000044	00000045	00000046	00000047	00000048	00000049	00000050
00000051	00000052	00000053	00000054	00000055	00000056	00000057	00000058	00000059	00000060
00000061	00000062	00000063	00000064	00000065	00000066	00000067	00000068	00000069	00000070
00000071	00000072	00000073	00000074	00000075	00000076	00000077	00000078	00000079	00000080

F017-00



MINUTA DE /CAPACITACION ARP- PROVEEDORES

TEMA: _____
 FECHA: _____ HORA: _____ A CARGO DE QUIEN _____

ASISTENTES

NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA REUNION

TEMAS DE CAPACITACION:

ACTIVIDADES REALIZADAS

ACTIVIDADES PENDIENTES

ITEM	QUE	QUIEN/CUA	SEGUIMIENTO

F020-00



INFORMACION GENERAL DE COMPUTADOR

Identificación del Equipo _____

Procesador _____

Memoria Ram _____

Disco Duro 1 _____

Disco Duro 2 _____

Unidad de Cd – Rom _____ Unidad de Disquete _____

Sistema Operativo _____

Software Instalado

Nombre	Requiere Licencia (Si/No)	Comentarios Adicionales

Identificación del Equipo _____

F021-00



FICHA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Identificación del Equipo _____

Fecha de Realización del Mantenimiento _____

Hora de inicio _____ Hora de Finalización _____

Actividades Realizadas	Sí	No
Limpieza interna		
Medición de voltajes en la Salida de la Fuente		
Cambio de Bateria		
Formateo de Disco(s) Duro(s)		
Instalación de Sistema Operativo		
Instalación de Otro Software		
Actualización de Sistema Operativo		
Actualización de Otro Software		

Cambio de otras partes

Partes que se envían a mantenimiento correctivo

Comentarios

F023-00

**ANULACIÓN DE AVISOS DE COBRO****F027-00**

FECHA DE LA SOLICITUD _____
AVISOS DE COBRO A ANULAR _____
RAZÓN DE LA ANULACIÓN _____

DOCUMENTO QUE RESPALDA LA ANULACIÓN (NRO D.T.): _____

RESPONSABLE DE LA ANULACIÓN _____

FIRMA RESPONSABLE ANULACIÓN _____

ANULADO POR _____ FECHA ANULACIÓN _____
COMENTARIOS _____

**ANULACIÓN DE AVISOS DE COBRO****F027-00**

FECHA DE LA SOLICITUD _____
AVISOS DE COBRO A ANULAR _____
RAZÓN DE LA ANULACIÓN _____

DOCUMENTO QUE RESPALDA LA ANULACIÓN (NRO D.T.): _____

RESPONSABLE DE LA ANULACIÓN _____

FIRMA RESPONSABLE ANULACIÓN _____

ANULADO POR _____ FECHA ANULACIÓN _____
COMENTARIOS _____

F027-00



ANULACIÓN DE RECIBO DE CAJA

F030-00

FECHA DE LA SOLICITUD _____
RECIBO DE CAJA A ANULAR _____
RAZON DE LA ANULACIÓN _____

RESPONSABLE DE LA ANULACIÓN _____

FIRMA RESPONSABLE ANULACIÓN _____

ANULADO POR _____ FECHA ANULACIÓN _____
COMENTARIOS _____



ANULACIÓN DE RECIBO DE CAJA

F030-00

FECHA DE LA SOLICITUD _____
RECIBO DE CAJA A ANULAR _____
RAZON DE LA ANULACIÓN _____

RESPONSABLE DE LA ANULACIÓN _____

FIRMA RESPONSABLE ANULACIÓN _____

ANULADO POR _____ FECHA ANULACIÓN _____
COMENTARIOS _____

ANULADO POR _____ FECHA ANULACIÓN _____
COMENTARIOS _____

F030-00



SEGUIMIENTO COPIAS DE SEGURIDAD DIARIAS

Información de la que se saca copia:

ENERO							
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	PROYECTADAS	EJECUTADAS	PORCENTAJE EJECUTADO
				Subtotal	0		

FEBRERO							
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	PROYECTADAS	EJECUTADAS	PORCENTAJE EJECUTADO
				Subtotal	0		

MARZO							
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	PROYECTADAS	EJECUTADAS	PORCENTAJE EJECUTADO
				Subtotal	0		

F047-00



SEGUIMIENTO COPIAS DE SEGURIDAD QUINCENALES

Listado de Carpetas a las que se les realiza copia:

1.	10.
2.	11.
3.	12.
4.	13.
5.	14.
6.	15.
7.	16.
8.	17.
9.	18.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Copias Programadas	Copias Realizadas
Segunda Quincena de																						
Primera Quincena de																						
Segunda Quincena de																						
Primera Quincena de																						
Segunda Quincena de																						
Primera Quincena de																						
Segunda Quincena de																						
Primera Quincena de																						
Segunda Quincena de																						
Primera Quincena de																						
Segunda Quincena de																						

F048-00



EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA

Nombre:		Cédula:	
Cargo:		Área:	
		Fecha Ingreso:	

PERFIL / REQUISITOS

Educación

<i>Requisito del Perfil</i>	<i>Registros de cumplimiento del requisito</i>	<i>Cumple</i>	<i>No Cumple</i>

Experiencia

<i>Requisito del Perfil</i>	<i>Registros de cumplimiento del requisito</i>	<i>Cumple</i>	<i>No Cumple</i>

Formación

<i>Requisito del Perfil</i>	<i>Registros de cumplimiento del requisito</i>	<i>Cumple</i>	<i>No Cumple</i>

Habilidades

<i>Requisito del Perfil</i>	<i>Registros de cumplimiento del requisito</i>	<i>Cumple</i>	<i>No Cumple</i>

Recomendaciones

--

Conclusiones

--

Fecha:		Elaboró:		Revisó y aprobó:	
--------	--	----------	--	------------------	--

F049-00



SEGUIMIENTO COPIA EN CD EXTERNA

INFORMACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD

Año	Mes	Fecha de Elaboración	Nro de Cds	Juego de CDs Nro.	Estado Actual
2012	ENERO				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	FEBRERO				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	MARZO				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	ABRIL				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	MAYO				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	JUNIO				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	JULIO				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	AGOSTO				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	SEPTIEMBRE				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	OCTUBRE				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	NOVIEMBRE				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>
2012	DICIEMBRE				1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>

NOTA: La ultima casilla saleccionada en estado actual, refleja en que punto se encuentra esa copia de seguridad. Los valores asociados son los siguientes:

1. La copia de Seguridad se encuentra en caja fuerte
2. La copia de Seguridad se encuentra fuera de la oficina
3. La copia de Seguridad ha sido borrada

F052-00



SOLICITUD DE CAPACITACIÓN

FECHA DE SOLICITUD		SECCIÓN	
NOMBRE DEL SOLICITANTE			
1. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO:			
2. JUSTIFICACION			
3. FUNCIONARIOS QUE DEBIERAN TOMAR EL ENTRENAMIENTO			
NOMBRE	SECCION / AREA		
4. SI USTED TIENE CONOCIMIENTO DE POSIBLES INSTITUCIONES Y/O INSTRUCTORES, QUE PUEDAN BRINDAR LA CAPACITACION, NOMBRELOS			
NOTA: ESTAS NECESIDADES SERAN EVALUADAS DE ACUERDO A LOS CRITERIOS Y POLITICAS DE LA NACIONAL AGENCIA DE SEGUROS CIA LTDA			
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO		FIRMA DEL JEFE INMEDIATO	
SOLICITUD		FIRMA GERENTE	
APROBADA			
RECHAZADA			

F055-00



INDUCCIÓN DEL PERSONAL NUEVO O PROMOVIDO

FECHA		
Día	Mes	Año

1. INDUCCIÓN - DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Nombre del Trabajador : _____
Jefe Inmediato : _____
Sección / Área : _____
Cargo : _____
Horario de Trabajo : _____
Intensidad horaria semanal : _____
Observaciones : _____

2. CAPACITACION BASICA DEL SISTEMA DE CALIDAD – COMITÉ DE CALIDAD

Para personal nuevo en la empresa únicamente.

No.	DESCRIPCIÓN	
1		Coordinar con la Gerencia
2		
3		
4		
		Fecha: _____

3. CAPACITACION / ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO

Colocar una X en las casillas que se van cumpliendo (JEFE INMEDIATO)

No.	DESCRIPCIÓN	
1		
2		
3		
4		
5		
Fecha límite de capacitación y entrenamiento:		_____

4. EVALUACION

Fecha limite de evaluación (Si aplica) _____

Una vez que se ha concluido lo programado en el formato, el trabajador y el jefe inmediato deben firmar las casillas respectivas.
El formato se debe entregar a departamento de personal donde el encargado verifica, firma y archiva el documento.

Firma del Trabajador	Firma Jefe Inmediato	Firma Gerente

F056-00



EVALUACION ENTRENAMIENTO

FECHA		
Día	Mes	Año

TEMA	CALIFICACION
NOMBRE	SECCION

--

COMENTARIOS PARA APORTE DE MEJORAS DEL ENTRENAMIENTO

✓ Cree usted que se lograron los Objetivos propuestos? Sí ----- No ----- porque?

--

✓ Con este entrenamiento puede tomar acciones de mejora en su sitio de trabajo?

(Para Mejorar Orden, Proceso, Ambiente de trabajo, Herramientas de Computo, Software) Si ___ No ___ Que mejoras:

--

--

✓ Cree que este entrenamiento tiene Impacto positivo sobre resultados de la Organización?

➤ Sobre Mejora de Procesos Administrativos - Productivos Si ___ No ___ cómo:

--

--

➤ Sobre Mejora de la Gestión de la Calidad Sí ___ No ___ cómo:

--

--

➤ Sobre Mejora de Eficiencia y Calificación del personal Sí ___ No ___ cómo:

--

--

➤ Sobre Mejora Satisfacción de cliente Interno / Externo Sí ___ No ___ cómo:

--

Gracias por sus comentarios.

F057-00



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Nombre:		Cédula:	
Cargo:		Fecha:	
Periodo a Evaluar:		Área:	
		Fecha Ingreso:	

Evalúe cada uno de los criterios relacionados a continuación, escriba la calificación en la casilla correspondiente, según el desempeño de las labores con base en los siguientes parámetros frente a las habilidades, conocimientos y condiciones personales del funcionario

CONCEPTO A EVALUAR	Califi	Observaciones
<u>CALIDAD DE TRABAJO:</u> Cuidado en su elaboración, Eficiencia, precisión, rapidez, método y orden.		
<u>COLABORACIÓN:</u> Interés, aceptación a cambios y procedimientos, voluntad y entusiasmo por las actividades de la Empresa		
<u>DISCIPLINA:</u> Cumplimiento de las labores asignadas de acuerdo a las fechas establecidas por sus jefes inmediatos, reacción ante sugerencias, órdenes o amonestaciones		
<u>ESFUERZO PERSONAL:</u> Interés por adquirir conocimientos respecto a actividades propias de la Empresa		
<u>TRABAJO EN EQUIPO – SOCIABILIDAD:</u> Amabilidad, colaboración y atención con los clientes y compañeros de la Empresa.		
<u>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO – INICIATIVA – CREATIVIDAD:</u> Capacidad e ingenio para sugerir ideas, poner en práctica ideas propias, sistemas y procedimientos que agilicen y mejoren su trabajo o el de otras áreas de la Empresa con los compañeros de trabajo		
<u>ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD:</u> Cumplimiento con las horas fijadas para el inicio y terminación de las labores.		
<u>PRESENTACIÓN PERSONAL:</u> Pulcritud en la presentación personal, portar todos los elementos que conforman parte de la identificación como los funcionarios de la Empresa, orden y aseo del lugar de trabajo.		
<u>RESPONSABILIDAD:</u> Lealtad y comportamiento en ausencia del superior, sentido de pertenencia a la Empresa, identificación con las políticas filosofía, principios y valores. Ser consciente de las obligaciones y prever las consecuencias que se deriven de sus actos. Ser cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la Empresa utilizados para el desarrollo de sus tareas.		
PUNTAJE (Promedio)		
HABILIDADES PROPIAS DEL CARGO (Según Perfil del Cargo):	Cumple	
	Si	No
EFICACIA DEL ENTRENAMIENTO RECIBIDO	Eficaz	
	Si	No

VALORES A TENER EN CUENTA AL REALIZAR LA EVALUACION:

Deficiente: (1-3,9); Inferior nivel requerido: (4-5,9); Aceptable: (6-7,9);
Satisfactorio: (8-8,9); Sobresaliente: (9-10)

F058-00

Evaluado:	Evaluador:
------------------	-------------------

Nombre:		
Firma:		
Cargo:		

Me he enterado de los resultados de la evaluación de mi desempeño

PLAN DE MEJORA Y DESARROLLO DEL FUNCIONARIO					
Nro.	<i>Actividades</i>	Responsable Ejecución	Fecha	Firma	Seguimiento del Tratamiento de las Actividades

RESPONSABLE DE LA SOLUCION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA	
Nombre:	Firma:

Observaciones:

F058-00



RECEPCION DE CORRESPONDENCIA AÑO 2012

No.	FECHA	REMITENTE	ASUNTO	RECIBIDO POR
0001				
0002				
0003				
0004				
0005				
0006				
0007				
0008				
0009				
00010				
00011				
00012				
00013				
00014				
00015				
00016				
00017				
00018				
00019				
00020				

F059-00



HOJA DE VIDA

Nombres y Apellidos			
Responsabilidad del Cargo			
Lugar de Nacimiento	Bucaramanga	Edad años	
Profesión			
Título Universitario	Sí	No	
Universidad			
Título Tecnólogo	Sí	No	
Título Técnico	Si	No	
Institución que confirió el título			
Otros Estudios			
Experiencia en Seguros	Compañía de Seguros o Intermediarios		Tiempo
Ramos Manejados			
Tipo de contrato con La Nacional Agencia de Seguros			

F061-00



SEGUIMIENTO REVISIÓN MENSUAL DE EQUIPOS CON ANTIVIRUS

Listado de Equipos a los que se les hace revisión

1.	8.
2.	9
3.	10
4.	11
5.	12
6.	13
7.	14

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Cantidad Equipos Infectados	Revisiones Programadas	Revisiones Realizadas	Porcentaje Ejecutado
enero de 2012																		
febrero de 2012																		
marzo de 2012																		
abril de 2012																		
mayo de 2012																		
junio de 2012																		
julio de 2012																		
agosto de 2012																		
septiembre de 2012																		
octubre de 2012																		
noviembre de 2012																		
diciembre de 2012																		

F067-00



**SOLICITUD DE CAMBIOS Y
MEJORA AL SOFTWARE EXISTENTE**

F070-00

FECHA DE LA SOLICITUD _____
PERSONA QUE SOLICITA _____
SOLICITUD _____

NUMERO DE SOLICITUD _____ **FECHA SOLUCION** _____
COMENTARIOS _____



**SOLICITUD DE CAMBIOS Y
MEJORA AL SOFTWARE EXISTENTE**

F070-00

FECHA DE LA SOLICITUD _____
PERSONA QUE SOLICITA _____
SOLICITUD _____

NUMERO DE SOLICITUD _____ **FECHA SOLUCION** _____
COMENTARIOS _____

F070-00



GRACIAS POR SUS SUGERENCIAS No:_____

Gracias por estos minutos que nos va a dedicar. Sus comentarios y sugerencias son importantes para nosotros y nos ayudan a mejorar día a día el servicio que les presta nuestra Empresa.

Fecha	
-------	--

Marque con una x según su criterio:

LAS INSTALACIONES	Excelente	Bueno	Regular	Malo
COMODIDAD				
ASEO Y ORDEN				
SALA DE ESPERA				

EL SERVICIO	Excelente	Bueno	Regular	Malo
OPORTUNO				
AMABLE				
EFFECTIVO				
DE CALIDAD				
GARANTIA				

LA ASESORIA	Excelente	Bueno	Regular	Malo
OPORTUNA				
ACERTADA				

SI TIENE ALGUNA:

Queja/ Reclamo Sugerencia Felicitación

Escriba sus comentarios en el espacio siguiente: _____

Si lo desea podemos comunicarnos con usted

Nombre:

Teléfono:

F071



SEGUIMIENTO A COTIZACIONES

MES: _____

RESPONSABLE _____

No	FECHA	CLIENTE	RAMO	TELÉFONO	OBSERVACIONES	APROBADA		
						S	N	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
TOTALES						0	0	0

INDICE DE EFICACIA

$$\begin{aligned}
 \% \text{ EC} &= \frac{\#CA}{\#CP} * 100 \\
 &= \frac{0}{0} * 100 = \#DIV/0!
 \end{aligned}$$

F073-00



ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS DE FAX

Mes	Fecha de Eliminación	Fecha hasta la cual se elimina información
enero-12		
febrero-12		
marzo-12		
abril-12		
mayo-12		
junio-12		
julio-12		
agosto-12		
septiembre-12		
octubre-12		
noviembre-12		
diciembre-12		
enero-13		
febrero-13		
marzo-13		
abril-13		
mayo-13		
junio-13		
julio-13		
agosto-13		
septiembre-13		
octubre-13		
noviembre-13		
diciembre-13		

F075-00



SOLICITUD DE PERSONAL

FECHA DE SOLICITUD	FECHA A OCUPAR EL CARGO

NOMBRE DEL CARGO			
Cantidad de Personas Requeridas	NIVEL DEL CARGO	SECCION DEL CARGO VACANTE	TIEMPO DE CONTRATO
	Administrativo		
	Operativo		

NOMBRE JEFE INMEDIATO	
CARGO JEFE INMEDIATO	

SALARIO BASICO MENSUAL	MOTIVO DE SOLICITUD	SUGERENCIAS PARA OCUPAR VACANTES
(ESPACIO EXCLUSIVO PARA GERENCIA)	Retiro del titular	PROMOCION
	Vacaciones	SELECCION
	Incapacidad	NOMBRE SUGERIDO:
	Licencia	
	Incremento de Trabajo	JUSTIFICACION:
	Cargo Nuevo	
Otros		

REQUISITOS DEL CARGO		
EDAD	SEXO:	NIVEL EDUCATIVO:
	M F	

EXPERIENCIA LABORAL:

FORMACIÓN:

HABILIDADES:

ESPACIO EXCLUSIVO PARA TALENTO HUMANO		
SOLICITUD	NOMBRE DEL CANDIDATO:	
APROBADA		
RECHAZADA	FECHA:	

FIRMA. GERENTE

F076-00



INDICADORES DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

	Enero-Junio	Julio-Diciembre
ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACION REALIZADAS		
ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACION PROGRAMADAS		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y/O CAPACITACION		
META		
NORMAL		
MINIMO		

EVALUACION DE DESEMPEÑO	PRIMER SEMESTRE 2012	SEGUNDO SEMESTRE 2012
SUMATORIA DE LAS CALIFICACIONES DE DESEMPEÑO		
NUMERO TOTAL DE FUNCIONARIOS EVALUADOS		
PROMEDIO DE LAS CALIFICACIONES DE DESEMPEÑO		
META		
NORMAL		
MINIMO		

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	Ene-Mar	Abr-Jun
ACTIVIDADES REALIZADAS		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL		
META		
NORMAL		
MINIMO		

F077-00



SEGUIMIENTO REVISIÓN ACTUALIZACIONES SISTEMA OPERATIVO

Listado de Equipos a los que se les hace revisión de actualizaciones

1.	8.
2.	9
3.	10
4.	11
5.	12
6.	13
7.	14

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Actualizaciones Programadas	Actualizaciones Realizadas	Porcentaje Ejecutado
enero de 2012																	
febrero de 2012																	
marzo de 2012																	
abril de 2012																	
mayo de 2012																	
junio de 2012																	
julio de 2012																	
agosto de 2012																	
septiembre de 2012																	
octubre de 2012																	
noviembre de 2012																	
diciembre de 2012																	

F082-00



EVALUACIÓN VINCULACIÓN DE PERSONAL

TALENTO HUMANO					
Nombre del Candidato: _____	Cargo: _____				
Pruebas Psicotécnicas de La Oficina Temporal: SI _____	No _____				
Observaciones revisión Hoja de Vida	1	2	3	4	5

Observaciones entrevista:	1	2	3	4	5

Observaciones Verificación Referencias:					

Evaluación de la competencia:					

Firma: _____					
Área en la cual va a trabajar:					
Observaciones revisión Hoja de Vida	1	2	3	4	5

Observaciones entrevista:	1	2	3	4	5

Calificación y Observaciones - Prueba Técnica Relacionada con el cargo (Si aplica)					

Firma: _____					
Aplica Entrevista con Gerencia: SI _____ NO _____					
Observaciones entrevista:	1	2	3	4	5

Conclusión: NOTA FINAL : _____ CONTRATAR _____ NO COTRATAR _____					

F084-00



CRONOGRAMA REVISIÓN ACTUALIZACIONES SISTEMA OPERATIVO

Elaborado por: _____ Elaborado en: _____

Cronograma de Actualizaciones Sistema Operativo para el Año _____

Listado de Equipos a los que se les hace revisión de actualizaciones _____

1.	7.
2.	8.
3.	9.
4.	10.
5.	11.
6.	12.

EQUIPOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Actualizaciones Programadas
enero de 2012															
febrero de 2012															
marzo de 2012															
abril de 2012															
mayo de 2012															
junio de 2012															
julio de 2012															
agosto de 2012															
septiembre de 2012															
octubre de 2012															
noviembre de 2012															
diciembre de 2012															

F085-00



REGISTRO ENTREGA DE COPIAS EN CD EXTERNAS A GERENCIA

Mes	Fecha de Entrega Copia Caja Fuerte	Firma	Fecha de Entrega Copia Fuera de la Oficina	Firma

F088-00



RECOPIACIÓN PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

FECHA	CANTIDAD	QUEJA / RECLAMO	SERVICIO	PROVEEDOR	POLIZA #	PROVEEDOR / CLIENTE O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	SOLUCIÓN Registro (F014) Fecha	FIRMA

F091-00



VALIDACIÓN DEL SERVICIO DE EXPEDICIÓN DE POLIZAS

Producto o Servicio:	Ramo		Cliente:	Fecha:
Ya se esta prestando el servicio Si _____ No _____				
Se ha validado anteriormente este Producto o Servicio? Si _____ No _____ Fecha Ultima Validación: _____				
Hay mejoras pendientes por revisar en esta validación? No _____ Si _____ cuales?				

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

EXPEDICIÓN				
ACTIVIDADES	VALIDACIÓN		REALIZO LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES (Sobre: Metodo, medio, recursos, personal, materiales, registros vistos)
	CONFORME	POR MEJORAR		
Registro de Solicitudes de los clientes F074				
Asesoría sobre posibles compañías aseguradoras a escoger				
Solicitudes de cotización a las compañías aseguradoras				
Solicitud de póliza				
Recepción y verificación de la póliza				
Solicitar modificar póliza de acuerdo a requerimiento del cliente (si aplica)				
Revisar certificado según la solicitud (Si aplica)				
Enviar póliza al cliente				
Realizar cuenta de cobro y enviarla al cliente				
Recepción de póliza y cuenta de cobro a satisfacción				

RENOVACION				
ACTIVIDADES	VALIDACION		REALIZO LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES (Sobre: Metodo, medio, recursos, personal, materiales, registros vistos)
	CONFOME	POR MEJORAR		
Hacer seguimiento a fechas de vencimiento de pólizas				
Solicitar renovaciones a las compañías de seguros				
Revisar las renovaciones anuales, semestrales, trimestrales o mensuales				
Hacer cuenta de cobro y enviarla a los clientes				
Recepción de póliza y cuenta de cobro a satisfacción				

INDEMNIZACION				
ACTIVIDADES	VALIDACION		REALIZO LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES (Sobre: Metodo, medio, recursos, personal, materiales, registros vistos)
	CONFOME	POR MEJORAR		
Recepción del aviso de la ocurrencia del siniestro				
Recibir instrucciones de la compañía de seguros				
Recolectar los documentos para presentar el siniestro				
Recoger cheque de indemnización de la compañía de seguros				
Hacer recibo de indemnización				
Recibir orden de pago firmada por el cliente				
Archivar la orden de pago en el folder del cliente				
Siniestro tratado a Satisfacción				

MM: Mejorar materiales , MD : Mejorar Documentos, MA: Mejorar el Ambiente, MR: Mejorar los recursos, MCP: Mejorar la competencia del personal, MMT: Mejorar el metodo, O : otros.

CONCLUSION DE LA VALIDACION DEL SERVICIO :

SERVICIO VALIDADO POR: _____

NOMBRE CARGO

FECHA DE PROXIMA VALIDACION: _____ REQUIERE DE ACCIONES CORRECTIVAS? SI _____ NO _____

F097-00



ANÁLISIS DE ENCUESTAS

Fecha	Cliente	Observación	Solución

F101-00



ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Nº ACTA	LUGAR	FECHA

TEMAS TRATADOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de las auditorías 2. Retroalimentación del cliente- Quejas y Reclamos de los Clientes 3. Desempeño de los procesos y conformidad del producto 4. Estado de las acciones correctivas y preventivas 5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección 6. Análisis de los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad 7. Recomendaciones para la mejora 8. Planes de Acción, Resultado de la Revisión Gerencial 9. Conclusiones 10. Cierre y Aprobación del Acta de Revisión por la Dirección

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. RESULTADO DE LAS AUDITORIAS

Nº Aud	Fecha	Resumen No Conformidad	No. Solicitudes de Acciones correctivas	Resumen de la acción planteada	Verificación	
					Abierta	Cerrada

2. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

2.1 RESULTADO DE LA ECUESTA DEL CLIENTE

Tablas, gráficos

2.2 QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES

Fecha	Cliente	Descripción Queja o Reclamo	Tratamiento

Grafico

3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Procesos	Objetivo de Calidad	Indicador	Estado del Indicador
			<i>"Grafica"</i>
		Meta	<i>Análisis del indicador</i>

4. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 ACCIONES CORRECTIVAS

Fecha	No Conformidad	No Solicitud de Acciones correctivas	Plan de Acciones Correctivas	Estado de Acción Correctiva	
				Abierta	Cerrada

4.2 ACCIONES PREVENTIVAS

Fecha	Proceso	No Solicitud de Acciones Preventivas	Plan de Acciones Preventivas	Estado de Acción Correctiva	
				Abierta	Cerrada

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE LAS REVISIONES POR LA GERENCIA.

Actividad	Responsable	Fecha Revisión	Vo.Bo

6. ANALISIS DE LOS CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SISTEMA E GESTIÓN DE LA CALIDAD

7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

8. PLANES DE ACCIÓN RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

8.1 ACCIONES DE MEJORA DEL SGC Y DE LOS PROCESOS.

Proceso	Actividad	Responsable	Fecha Revisión

8.2 ACCIONES DE MEJORA DEL SERVICIO

Servicio	Actividad	Recurso	Responsable	Fecha Revisión

9. CONCLUSIONES

Según nivel de madurez del SGC

10. CIERRE Y APROBACIÓN DEL ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Siendo las XX horas se dio por finalizada la reunión

En Constancia firman,

Cargo	Nombre	Firma