

Plan de mejoramiento en el sistema de gestión de la calidad en la empresa Concremóvil SAS, basado en la norma ISO 9001, enfocado en la gestión de atención de peticiones, quejas y reclamos.

María Alejandra Parra Flórez

Trabajo De Grado para Optar al Título de Ingeniera Industrial

Director

Carlos Adolfo Beltrán Castro

Magister En Gestión de la Tecnología Educativa

Tutor

Galia Jared Ramírez Quintero

Oficial de cumplimiento

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Bucaramanga

2024

**Dedicatoria**

A mis queridos padres Rosa Etilia Flórez Rodríguez y Pedro Antonio Niño Zaraza,

No hay palabras suficientes para expresar mi gratitud y admiración hacia ustedes. Su amor incondicional, apoyo constante y sabias enseñanzas han sido los pilares fundamentales en cada paso de este camino académico. Este logro es tanto mío como de ustedes, y cada desafío superado y éxito alcanzado lleva consigo la marca de su dedicación y sacrificio.

Gracias por creer en mí, incluso cuando yo dudaba. Este trabajo es un reflejo del esfuerzo que ustedes han invertido en mí y de los valores que me han inculcado. Estoy profundamente agradecida por todo lo que han hecho y por estar siempre a mi lado.

A mi familia, por siempre ser mi aliento y confiar en mí de inicio a fin, sus palabras y fé en mí, fue mi motivación en días difíciles.

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios todo poderoso por la sabiduría y salud que siempre me ha otorgado.

A mis padres, Rosa Etilia Flórez Rodríguez y Pedro Antonio Niño Zaraza, quiero expresarles mi más profundo agradecimiento por su amor incondicional, sus valiosos consejos y la confianza que siempre han depositado en mí. Ustedes han sido mi fuente inagotable de apoyo y valoro infinitamente su esfuerzo por brindarme esta invaluable herencia, buscando un futuro mejor a través de esta hermosa profesión. Su dedicación y sacrificio son un faro que ilumina mi camino.

A mi asesora Galia Jared Ramírez Quintero por su valiosa orientación y sabias recomendaciones a lo largo de todo el proceso.

A mi director de proyecto Ing. Carlos Adolfo Beltrán Castro por el direccionamiento brindado.

A mi gran amiga de vida Silvia Julieth Carreño Ayala, por su apoyo y compañía en el proceso.

A mis amigos y compañeros, quiero expresar mi más sincero agradecimiento por su apoyo incondicional y por estar siempre disponibles para ofrecerme palabras de aliento en los momentos más difíciles. Estos han sido, sin duda, los mejores años de mi vida, llenos de experiencias y anécdotas que permanecerán en mi memoria para siempre. Las personas especiales que conocí durante este tiempo han dejado una huella profunda en mi corazón.

En especial, quiero agradecer a mi amiga Angie Daniela Santos, con quien compartí la carrera desde el inicio hasta el final. Su amistad ha sido una fuente constante de motivación y fuerza.

Agradezco profundamente a los docentes por su dedicación y orientación, y a la institución por brindarme el espacio y los recursos necesarios para mi formación.

**Contenido**

Introducción ..... 12

Cumplimiento de Objetivos ..... 14

1 . Presentación de la empresa ..... 15

2. Planteamiento del problema..... 19

3. Objetivos ..... 21

    3.1 Objetivo general ..... 21

    3.2 Objetivos específicos..... 21

4. Marco de referencia ..... 22

    4. 1 Marco de antecedentes ..... 22

5. Marco teórico ..... 24

    5.1 Calidad ..... 24

    5.2 Gestión de calidad ..... 24

    5.3 Proceso de Mejora Continua ..... 25

    5.4 ¿Qué es ISO 9001? ..... 25

    5.5 Gestión de PQR..... 25

    5.6 Tratamiento de datos personales ..... 26

    5.7 Manual de procedimientos ..... 26

    5.8 Matriz Dofa ..... 26

    5.9 Listado Maestro..... 27

6. Marco normativo..... 27

7. Metodología ..... 29

    7.1 Etapa 1 ..... 30

    7.2 Etapa 2 ..... 30

    7.3 Etapa 3 ..... 31

    7.4 Etapa 4 ..... 31

    7.5 Etapa 5 ..... 31

8. Resultados ..... 32

    8.1 Realizar un análisis diagnóstico exhaustivo, que permita visualizar las condiciones actuales del sistema de gestión de PQR con enfoque en la protección de datos personales en Concremóvil SAS..... 32

8.1.2 Metodología del diagnostico .....	33
8.2 Diseñar un plan de mejoramiento aplicando el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, con énfasis en la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), para garantizar el cumplimiento normativo y la protección de datos. ....	48
8.2.1 Plan: Manual de procedimientos para la implementación de un sistema integral de gestión de calidad para PQR.....	48
8.2.2 Plan: Listado maestro de documentos para la implementación del sistema de gestión de calidad.....	54
8.2.3 Plan: Sistema de mejora continua por medio de la planilla de control de los cambios y procesos .....	57
8.3 Implementar las propuestas de mejora que sean avaladas por los directivos de la empresa Concremóvil SAS.....	62
8.4 Establecer un sistema de indicadores que permita dar seguimiento a las mejoras anteriormente implementadas. ....	68
8.5 Realizar un programa de capacitación, orientado a la socialización de las mejoras implementadas en la empresa Concremóvil SAS. ....	72
8.5.1 Propuesta 1: .....	73
8.5.2 Propuesta 2: Listado maestro de documentos como herramienta para la implementación del sistema de gestión de calidad.....	75
8.5.3 Propuesta 3: .....	77
9. Conclusiones.....	79
10. Recomendaciones .....	81
Referencias bibliográficas.....	82
Apéndices.....	84

**Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b> Etapas de la Metodología .....	30
---	----

**Figura 2.**..... 33

**Figura 3.** Identificación Deficiencia en el Sistema de Gestión de Calidad..... 38

**Figura 4.** Cuáles son las Deficiencias. .... 39

**Figura 5.** Descripción del Proceso Actual de las PQR en su Área ..... 40

**Figura 6.** Mejoras para Optimizar el Proceso de PQR en su Área..... 41

**Figura 7.** Frecuencia de las PQR. .... 42

**Figura 8.** Adecuado Tratamiento de Datos Personales en las PQR Contribuye al Éxito del Sistema de Gestión de Calidad ..... 42

**Figura 9.** Implementación del Sistema de Gestión de PQR para Mejorar la Eficiencia y Calidad ..... 43

**Figura 10.** Gestión Actual de las PQR..... 44

**Figura 11.** Matriz Dofa ..... 45

**Figura 12.** Formulario que se Implementara..... 59

**Figura 13.** Capacitación Manual de Procedimientos ..... 73

**Figura 14.** Capacitación Listado Maestro de Documentos..... 75

**Figura 15.** Capacitación Plan de Mejora Continua ..... 77

**Lista de tablas**

**Tabla 1.** Cumplimiento de objetivos ..... 15

**Tabla 2.** Normatividad legal..... 28

**Tabla 3.** Matriz de priorización..... 46

<b>Tabla 4.</b> Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad.....	52
<b>Tabla 5.</b> Plan manual de procedimientos .....	53
<b>Tabla 6.</b> Plan listado maestro .....	56
<b>Tabla 7.</b> Plan sistema de mejora.....	61
<b>Tabla 8.</b> Indicadores Manual de Procedimientos .....	69
<b>Tabla 9.</b> Tabla de indicadores listado maestro.....	70
<b>Tabla 10.</b> Tabla de indicadores del sistema de mejora continua.....	71

**Lista de apéndices**

**Ver apéndices adjuntos y pueden ser consultados en la base de datos de la Biblioteca**

Apéndice A. Matriz de riesgos

Apéndice B. Encuesta

Apéndice C. Cronograma de actividades 2024

Apéndice D. Presupuestos Concremóvil SAS

Apéndice E. Evidencia de asignatura matriculada

Apéndice F. Carta de apoyo para cumplimiento de la práctica

Apéndice G. Manual de procedimientos para la implementación de un sistema integral de gestión de calidad (SIGC) para PQR

Apéndice H. SG-GI-FT-01 Listado Maestro De Documentos.

Apéndice I. Plantilla del Sistema de Mejora Continua.

Apéndice J - Formulario de seguimiento para la mejora continua

## **Glosario**

**Análisis:** el proceso sistemático de descomponer un fenómeno, conjunto de datos o información en sus componentes básicos. Su objetivo es comprender la estructura, identificar

patrones y relaciones y facilitar la toma de decisiones informadas. En el contexto de un proyecto, el análisis puede incluir la evaluación de datos cualitativos y cuantitativos para respaldar las conclusiones y recomendaciones.

**Manual:** un documento estructurado que proporciona orientación clara y concisa sobre los procedimientos, políticas o estándares a seguir en un área específica. Este manual puede incluir instrucciones paso a paso, ejemplos, ilustraciones y referencias, y servir como herramienta de capacitación y consultoría para usuarios y personal para garantizar la adopción de procesos consistentes y eficientes.

**Mejoramiento:** el proceso continuo de identificación, evaluación y optimización de actividades, procesos o productos existentes para mejorar su eficiencia y eficacia. Las mejoras se basan en la retroalimentación y el aprendizaje, impulsando la innovación y la sostenibilidad. En un proyecto, esto implica realizar cambios basados en evaluaciones de desempeño y análisis de datos.

**Normativa:** un conjunto de reglas, leyes, estándares y directrices que gobiernan acciones y comportamientos en un contexto específico, como una organización, industria o campo legal. Las regulaciones constituyen la base para una gestión adecuada de los procesos y garantizan el cumplimiento de los requisitos legales y éticos. Es importante que el proyecto tenga en cuenta la normativa vigente para garantizar la legalidad y viabilidad de la actuación propuesta.

**Procedimientos:** una serie sistemática de pasos o acciones que deben realizarse para completar una tarea o actividad de manera efectiva y eficiente. Los procedimientos son necesarios para garantizar la coherencia de las tareas y la calidad de los

resultados. Durante un proyecto, documentar los procesos facilita la formación de nuevos empleados y garantiza el cumplimiento de las buenas prácticas establecidas.

**Resumen**

**Título:** Plan de mejoramiento en el sistema de gestión de la calidad en la empresa Concremóvil SAS, basado en la norma ISO 9001, enfocado en la gestión de atención de peticiones, quejas y reclamos.<sup>1</sup>

**Autora:** María Alejandra Parra Flórez <sup>2</sup>

**Palabras claves:** Gestión, Quejas, peticiones, reclamos, Calidad, mejora continua

**Descripción:**

En el siguiente documento, se presenta un proyecto de grado que se centra en la implementación de un plan de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de Concremóvil SAS, alineado con los principios de la norma ISO 9001. Su estructura se encuentra organizada en cuatro etapas fundamentales, que son: directrices de investigación, fundamentación teórica, metodología y resultados. A través de un análisis exhaustivo de fuentes primarias y secundarias, se identificaron varias deficiencias en los procedimientos que se vienen desarrollando actualmente en la empresa, particularmente en áreas clave que afectan la eficiencia y la calidad de su gestión, como por ejemplo el área de Talento Humano y Administración.

El objetivo principal del proyecto es corregir las falencias detectadas y optimizar los procesos internos para cumplir con los estándares de ISO 9001, promoviendo una mejora continua. Esto permitirá a la empresa no solo elevar la calidad de su gestión, sino también fortalecer su competitividad en el mercado y mejorar la satisfacción del cliente. Además, el enfoque en la mejora continua asegura que la empresa se mantenga adaptable y proactiva frente a las demandas cambiantes del entorno empresarial, consolidando una cultura organizacional orientada a la excelencia en todos sus procesos. Adicionalmente se realizarán actividades de capacitación.

**Abstract**

---

<sup>1</sup> Trabajo de grado

<sup>2</sup> Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Carlos Adolfo Beltrán Castro Magister En Gestión de la Tecnología Educativa

**Title:** Improvement Plan for the Quality Management System at Concremóvil SAS, based on ISO 9001, Focused on the Management of Requests, Complaints, and Claims.<sup>3</sup>

**Authors:** María Alejandra Parra Flórez<sup>4</sup>

**Key words:** Management, Complaints, Requests, Claims, Quality, Continuous Improvement

**Description:**

In the following document, a degree project is presented that focuses on the implementation of an improvement plan for the Quality Management System of Concremóvil SAS, aligned with the principles of the ISO 9001 standard. Its structure is organized into four fundamental stages, which are: research guidelines, theoretical foundation, methodology and results. Through an exhaustive analysis of primary and secondary sources, several deficiencies were identified in the procedures that are currently being developed in the company, particularly in key areas that affect the efficiency and quality of its management, such as the area of Human Talent and Administration.

The main objective of the project is to correct the shortcomings detected and optimize internal processes to comply with ISO 9001 standards, promoting continuous improvement. This will allow the company not only to raise the quality of its management, but also to strengthen its competitiveness in the market and improve customer satisfaction. In addition, the focus on continuous improvement ensures that the company remains adaptable and proactive in the face of the changing demands of the business environment, consolidating an organizational culture oriented towards excellence in all its processes. In addition, training activities will be carried out.

### **Introducción**

La gestión de la calidad es un aspecto fundamental en el entorno empresarial contemporáneo, donde las organizaciones buscan constantemente mejorar sus procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, cumplir con las normativas vigentes y

---

<sup>3</sup> Degree Project

<sup>4</sup> Faculty of Physical-Mechanical Engineering. School of Industrial and Business Studies. Director: Carlos Adolfo Beltrán Castro Master in Educational Technology Management

mantener su competitividad en el mercado. En este contexto, la norma ISO 9001 se ha consolidado como un referente internacional para el establecimiento, implementación y mejora continua de sistemas de gestión de calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente proyecto de grado tiene como objetivo principal diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad para la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR) en la empresa Concremóvil SAS, con un enfoque específico en la protección de datos personales y basado en los estándares de la norma ISO 9001. Esta iniciativa surge como respuesta a los desafíos significativos que enfrenta la compañía en la gestión de PQR, tales como la falta de un procedimiento específico, retrasos en la respuesta, falta de seguimiento y comunicación ineficiente con los clientes, lo que puede causar el incumplimiento de normativas legales y daño a la reputación de la empresa.

El proyecto se propone abordar estas deficiencias mediante el diseño e implementación de un sistema integral de gestión de calidad, que no solo mejore la eficiencia y eficacia en la gestión de PQR, sino que también garantice el cumplimiento normativo, especialmente en lo que respecta a la protección de datos personales. Con ello, se espera contribuir al aumento de la satisfacción del cliente y al crecimiento sostenible de Concremóvil SAS.

El alcance del proyecto comprende la formulación de un Manual de procedimientos para la implementación de un sistema integral de gestión de calidad (SIGC) para PQR detallado, la creación de un Listado Maestro de Documentos (LMD), el desarrollo de un sistema de mejora continua por medio de la implementación de una planilla de control y la elaboración de material de apoyo para los empleados. Utilizando una metodología mixta que combina métodos cuantitativos y cualitativos, incluyendo revisión documental, entrevistas, encuestas, análisis de datos, diseño de procesos e implementación de sistemas.

De acuerdo con lo expuesto previamente, cabe destacar que los directivos de CONCREMÓVIL S.A.S aprueban la ejecución de este proyecto, ya que su implementación representa la oportunidad de subsanar algunas falencias considerables que actualmente afectan al buen nombre y en consecuencia al crecimiento integral y sostenible de la organización.

**Cumplimiento de Objetivos**

**Tabla 1.**

*Cumplimiento de objetivos*

Objetivo	Cumplimiento
Realizar un análisis diagnóstico exhaustivo, que permita visualizar las condiciones actuales del sistema de gestión de PQR con enfoque en la protección de datos personales en Concremóvil SAS.	Se da cumplimiento de dicho objetivo desarrollado en la empresa Concremóvil S.A.S en el ítem número 9.1, página 34
Diseñar un plan de mejoramiento aplicando el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, con énfasis en la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), para garantizar el cumplimiento normativo y la protección de datos.	Se da cumplimiento de dicho objetivo desarrollado en la empresa Concremóvil S.A.S en el ítem número 9.2, página 50
Implementar las propuestas de mejora que sean avaladas por los directivos de la empresa Concremóvil SAS	Se da cumplimiento de dicho objetivo desarrollado en la empresa Concremóvil S.A.S en el ítem número 9.3, página 64
Establecer un sistema de indicadores que permita dar seguimiento a las mejoras anteriormente implementadas.	Se da cumplimiento de dicho objetivo desarrollado en la empresa Concremóvil S.A.S en el ítem número 9.4, página 70
Realizar un programa de capacitación, orientado a la socialización de las mejoras implementadas en la empresa Concremóvil SAS.	Se da cumplimiento de dicho objetivo desarrollado en la empresa Concremóvil S.A.S en el ítem número 9.5, página 74

**1 . Presentación de la empresa**

La empresa Concremóvil S.A.S es una compañía especializada en la producción de concreto de alta calidad, que provee a la industria de la construcción en toda Colombia. Con modernas plantas automatizadas, contribuye a la productividad y competitividad de sus clientes. Asimismo, ofrece soluciones móviles instaladas en el sitio, adaptadas a las necesidades específicas de cada proyecto.

Los valores que la identifican son respeto, honestidad y lealtad. Se enfoca en ofrecer soluciones tecnológicas, rentables, sostenibles y responsables. Desde 2005, y con volúmenes que superan los 2'000.000 m<sup>3</sup> producidos, se ha convertido en una solución eficiente para el suministro de concreto en obra, garantizando las especificaciones técnicas requeridas.

La empresa sabe escuchar, optimizando así los recursos de sus clientes a quienes asesora con soluciones confiables, honestas y comprometidas con el éxito de sus proyectos. Ofrece soluciones en diversas categorías, como concretos convencionales, concretos industrializados, concretos autonivelantes, concretos acelerados y de alta resistencia, concretos lanzados, pisos industriales/pavimentos, y concretos para pilotes.

En términos de presencia, la empresa está disponible en las principales zonas de influencia del país, con una ubicación estratégica que permite proporcionar un servicio oportuno siempre.

Sus sedes están ubicadas en:

- ✓ Barranquilla
- ✓ Santa Marta
- ✓ Fundación
- ✓ San Gil
- ✓ Bucaramanga

- ✓ Bogotá
- ✓ Madrid
- ✓ Soacha
- ✓ Sabanalarga
- ✓ Sabanagrande

Los resultados de su experiencia, cumplimiento y calidad la han convertido en proveedora de importantes compañías y obras, incluyendo viva éxito Tunja (20.000 m<sup>3</sup>), viva éxito Riohacha (18.000 m<sup>3</sup>), planta Bancolombia (48.000 m<sup>3</sup>), centro comercial el puente (22.000 m<sup>3</sup>), vía sustitutiva hidro Sogamoso (35.000 m<sup>3</sup>), centro comercial santa fe (95.000 m<sup>3</sup>), almacenes éxito Sincelejo (16.000 m<sup>3</sup>), obra villas de cordialidad (28.000 m<sup>3</sup>), y planta Pintuco (17.000 m<sup>3</sup>).

Desarrolla el formato exitoso de Planta en Obra, bajo este esquema de negocio, garantizando bajos costos, eficiencia, cumplimiento y, todo ello, con la calidad de una planta industrial tradicional.

Reconocidas compañías en Colombia confían en el sistema de gestión integrado Concremóvil, tales como Inprodco S.A.S., Constructora Con concreto, Comfenalco Santander, Construcciones e Inversiones Beta S.A.S., Construcciones y Desarrollo Urbano LTDA, Ménsula Ingenieros S.A., J.E. Jaimes Ingenieros S.A., Termo técnica Coindustrial S.A., Rinol Pisocreto, Grupo Aliar, A Construir S.A., Éxito, Argos, Inrale, Paviandi, KMA Construcciones, Fazenda, CYV Yacaman Viviero S.A., Otacc, Grama Construcciones, DG Dizgracon S.A.S., AE Ingenieros Civiles S.A.S., y Norcam.

Cuenta con la preparación y equipos necesarios para satisfacer las necesidades de sus clientes, incluyendo mixer y bombas. Desarrolla actividades coordinadas, pruebas de calidad,

soporte técnico y control de los estándares de calidad en sus mezclas, cumpliendo con la normativa vigente para la producción de concreto en Colombia, como la Norma Técnica Colombiana NTC 3318 para la producción de concreto y la NSR 2010 para el reglamento colombiano de construcción sismorresistente.

## **2. Planteamiento del problema**

CONCREMÓVIL S.A.S es una compañía especializada en la producción de CONCRETO de alta calidad, que provee a la industria de la construcción en más de 12 municipios colombianos, cuenta con más de 18 años de experiencia y su facturación anual supera los 160.000 millones de pesos moneda colombiana, actualmente ha generado más de 120 empleos directos y 42 indirectos; en la actualidad la compañía está estructurando sus procesos en el sistema de gestión de calidad, en búsqueda de la certificación de calidad basada en la ISO 9001, para así cumplir su misión de crecer de manera sostenible y que para el año 2.030 sea la concretera Colombiana con mejor reconocimiento en servicio y calidad.

En el actual contexto organizacional, se reciben en promedio 78 requerimientos mensuales, (70% de peticiones y un 30% de quejas y reclamos). Sin embargo, la empresa carece de un procedimiento específico establecido para gestionar estas peticiones. Además, no se ha definido claramente el alcance de las responsabilidades de los funcionarios encargados de gestionar estos requerimientos, dejando como resultado falta de control sobre los tiempos de respuesta y resolución, bajo nivel de satisfacción del cliente, incumplimiento de la normativa legal, disminución de clientes y tiempo productivo, daño a la imagen reputacional de la empresa. Un ejemplo destacado que evidencia esta deficiencia en el proceso es el manejo de las peticiones desde su inicio; a pesar de que la compañía tiene habilitado un canal específico para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, actualmente estos requerimientos se están recibiendo en los distintos correos administrativos que posee la organización, y a la medida en que se reciben las peticiones y de acuerdo a la disponibilidad de tiempos del encargado se da trámite a la petición. Esta situación

ha generado que el número de colaboradores encargados del trámite aumentará de 5 a 13 personas en menos de 3 años; de estos 5 directos y 8 de manera indirecta.

Además, es crucial una gestión efectiva de las PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos), lo que implica garantizar la protección de los datos personales. Según lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, el manejo de estos datos está sujeto a restricciones derivadas de su naturaleza, así como de las disposiciones legales y constitucionales. Por consiguiente, el tratamiento de estos datos solo puede llevarse a cabo por individuos autorizados por el titular y/o por aquellos contemplados por la ley.

El incumplimiento de esta normativa puede acarrear diversas sanciones económicas e incluso el cierre de operaciones. Por lo tanto, es de vital importancia garantizar un adecuado tratamiento de datos en todas las empresas.

Finalmente, la presente práctica empresarial pretende resolver la siguiente pregunta:

¿Cómo mejorar los procesos de las PQR con enfoque en el tratamiento de datos personales de la empresa Concremóvil SAS teniendo en cuenta la norma ISO 9001?

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Diseñar un plan de mejoramiento del sistema de gestión de calidad para las peticiones, quejas y reclamos (PQR) en la empresa Concremóvil SAS con enfoque en la protección de datos personales.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Realizar un análisis diagnóstico exhaustivo, que permita visualizar las condiciones actuales del sistema de gestión de PQR con enfoque en la protección de datos personales en Concremóvil SAS.

Diseñar un plan de mejoramiento aplicando el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, con énfasis en la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), para garantizar el cumplimiento normativo y la protección de datos.

Implementar las propuestas de mejora que sean avaladas por los directivos de la empresa Concremóvil SAS

Establecer un sistema de indicadores que permita dar seguimiento a las mejoras anteriormente implementadas.

Realizar un programa de capacitación, orientado a la socialización de las mejoras implementadas en la empresa Concremóvil SAS.

#### 4. Marco de referencia

El marco de referencia del proyecto proporciona una base sólida y estructurada para el diseño e implementación de acciones de mejora en el sistema de gestión de calidad de Concremóvil SAS, con el objetivo de fortalecer la gestión de atención de PQR y mejorar la satisfacción del cliente.

##### 4.1 Marco de antecedentes

De acuerdo con lo investigado se identifican diferentes trabajos e investigaciones que proyectan la norma ISO 9001:

Eliana Ortiz y Leidy Viafara (2020), en su proyecto de grado titulado “Mantenimiento del sistema de gestión de calidad, en la nueva versión de la norma ISO 9001” exponen la importancia de la generación de estrategias, y el fortalecimiento de la gestión del riesgo y la gestión del cambio por medio de la actualización de la matriz de riesgo de la institución, la construcción del procedimiento para la planificación de cambios y el seguimiento a los planes de acción propuestos, Así mismo, se realizó, el procedimiento de gestión comercial y el procedimiento de gestión de PQRS y acciones correctivas para servicio no conforme con el fin de darle cumplimiento a otros requisitos exigidos en la norma. Este proyecto tiene como fin resaltar la relevancia de contar con un sistema de gestión de calidad, dado que este sistema no solo optimiza los procesos internos, sino que también contribuye al posicionamiento de la empresa en su sector. La certificación obtenida a través de diversas auditorías posibilita la identificación y corrección de posibles fallos en los distintos procesos previamente establecidos. Esto, a su vez, fomenta la mejora continua en

todas las áreas de la organización. El proyecto anteriormente mencionado contribuye a seguir trabajando en la importancia de la norma ISO 9001 en la empresa Concremóvil donde pretende mejorar algunos procesos como el tratamiento de datos por medio de las PQRS.

Yobany Enrique Chitiva Bernal (2021), realiza su proyecto basado en el diseño de un sistema de gestión de calidad total para el área de PQR de la Empresa CLARO, el proyecto se fundamenta en la implementación un mecanismo para mejorar la respuesta a las PQR mediante un Sistema de Gestión de Calidad Total (SGCT). Ya que esto permitirá controlar y medir cada subproceso de la gestión de PQR, asegurando una mejora continua. Además, es primordial alinear los objetivos de cada colaborador con el SGCT, calculando en sus roles y responsabilidades definidas, para evitar multas que afecten la rentabilidad y dañen la imagen de la organización. De esta manera se puede tener en cuenta la aplicación de estas estrategias en la empresa Concremóvil en el área de las PQRS para dar una óptima gestión y respuesta de estas y así fidelizar y llenar las expectativas de los clientes por medio de la ISO 9001.

Jose Yeferson Moreno Castaño y Erika Milena Sarmiento Esteban (2023) con su proyecto “Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la empresa filtros A y Z S.A.S” pretenden diseñar el sistema de calidad para la empresa que les permita certificar la norma ISO 9001 que les permite ser competitivos en el mercado y mejorar sus procesos fomentando el crecimiento organizacional. Con base en este proyecto, Concremóvil puede hacer referencia a los diversos procesos considerados para la certificación de la empresa, particularmente enfocándose en la gestión de las PQRS.

## **5. Marco teórico**

El marco teórico es esencial en todo proyecto, ya que brinda el contexto necesario para comprender las bases teóricas, investigaciones y el conocimiento existente sobre la norma ISO 9001. Además, permite adquirir una amplia comprensión de los términos utilizados en el sistema de gestión de calidad. . En este sentido, nos proporciona una sólida base conceptual para abordar el presente estudio y aplicar eficazmente los principios y prácticas asociadas con la ISO 9001.

### **5.1 Calidad**

Calidad, según la ISO (International Standardization Organization), La calidad implica ajustarse y satisfacer los estándares establecidos tanto por las normativas como por los clientes. En resumen, se refiere al grado de excelencia alcanzado en un proceso, servicio o producto proporcionado por una empresa, de manera que cumpla con los requisitos definidos por la ISO y, por supuesto, por sus clientes.

### **5.2 Gestión de calidad**

La Gestión de la Calidad implica organizar las actividades relacionadas con los procesos de producción y servicios para garantizar un desempeño de alta calidad. Su finalidad es lograr la excelencia en la ejecución de todas las tareas y procedimientos. Es importante considerar que las dimensiones de la calidad incluyen aspectos como el rendimiento, la confiabilidad, la percepción, la durabilidad, las características, la conformidad y la atención al cliente. (Conceptos de Calidad: Todo Lo Que Usted Necesita Saber, n.d.)

### 5.3 Proceso de Mejora Continua

Según la (ISO, 2015) Es un ciclo continuo de mejora en un proceso de producción, donde se busca optimizar tanto los tiempos como los recursos disponibles. Este proceso es iterativo, ya que siempre hay aspectos que pueden ser mejorados o corregidos para lograr un producto o servicio de mayor calidad, que cumpla con los estándares definidos y las expectativas del cliente.

### 5.4 ¿Qué es ISO 9001?

ISO 9001 es una norma para la gestión de calidad reconocida mundialmente. Ayuda a organizaciones de todos los tamaños y sectores a mejorar su desempeño, cumplir con las expectativas de los clientes y demostrar su compromiso con la calidad. Sus requisitos definen cómo establecer, implementar, mantener y mejorar constantemente un sistema de gestión de calidad (ISO 9001, 2015).

### 5.5 Gestión de PQR

La gestión de PQR, esencial para la satisfacción del cliente, implica recibir, registrar y resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos, asignando recursos para su pronta atención. Se investiga cada caso de manera efectiva, manteniendo al cliente informado durante todo el proceso, y se analizan las PQR para identificar áreas de mejora continua en los productos, servicios y procesos de la organización, fortaleciendo así la relación con el cliente y la calidad del servicio ofrecido.

### 5.6 Tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales es el manejo de información que identifica a individuos, como nombres, direcciones, números de teléfono, entre otros. Este proceso implica la recopilación, almacenamiento, uso, transmisión y eliminación de estos datos, sujeto a regulaciones y leyes de protección de datos. Las organizaciones deben garantizar que el tratamiento de datos personales se realice de manera transparente, segura y conforme a los derechos de privacidad de los individuos, estableciendo medidas de seguridad adecuadas y obteniendo el consentimiento cuando sea necesario. Además, se requiere una gestión adecuada de los riesgos asociados con el tratamiento de estos datos, así como la notificación y manejo de incidentes de seguridad que puedan comprometer la privacidad de los datos personales.

### 5.7 Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es un documento detallado que describe los pasos específicos a seguir para llevar a cabo las actividades dentro de una organización. Estas instrucciones incluyen información sobre roles y responsabilidades del personal, flujos de trabajo, políticas internas y cualquier otra directriz relevante para garantizar la coherencia, eficiencia y calidad en la ejecución de las tareas. Este manual sirve como una guía integral para el personal, ayudando a estandarizar prácticas de trabajo, capacitar al personal y asegurar el cumplimiento de regulaciones y estándares de calidad.

### 5.8 Matriz Dofa

El análisis DOFA es una lista de las fortalezas y debilidades de una organización analizando sus recursos y capacidades, así como una lista de las amenazas y oportunidades que se identifica con el análisis de su entorno (Stacey, 1993).

### 5.9 Listado Maestro

Un listado maestro de documentos es una herramienta organizativa que enumera todos los documentos importantes que una organización maneja o produce. Este listado puede incluir detalles como el nombre del documento, su ubicación, la versión, la fecha de creación y revisión, el propietario y otra información relevante. Ayuda a mantener un registro completo y organizado de la documentación, facilitando la búsqueda, recuperación y gestión eficiente de la información dentro de la organización.

## **6. Marco normativo**

El marco normativo consiste en el conjunto de normas emitidas por el Congreso de la República, en ejercicio de sus competencias constitucionales, o promulgadas por el presidente de la República (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2021). En el desarrollo del proyecto de diseño de un sistema de Gestión de Calidad Total, se prioriza el cumplimiento de diversas normativas, tanto internas de la organización como externas. Se adoptarán estándares basados en normas internacionales para garantizar la calidad y eficiencia del sistema. Es esencial cumplir cabalmente con todas estas normativas para alcanzar los objetivos establecidos. En la tabla se detallan las diferentes normas que regulan el proceso de gestión de PQR, identificándose según su jerarquía de acción.

**Tabla 2.***Normatividad legal*

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
LEY 1480 DE 2011	Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos. Esta ley se encuentra relacionada con Claro, en lo referente a la venta de equipos de tecnología como celulares, computadores, entre otros.
LEY 1266 DE 2008	Ley por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Esta ley, hace referencia al derecho de los usuarios respecto a los datos reportados por Claro ante las centrales de riesgo.
LEY 1581 DE 2012	Tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. Esta ley, hace referencia a la protección de los datos de los usuarios de Claro, con el fin de que no sean usados para fines diferentes a la razón social de la organización.

---

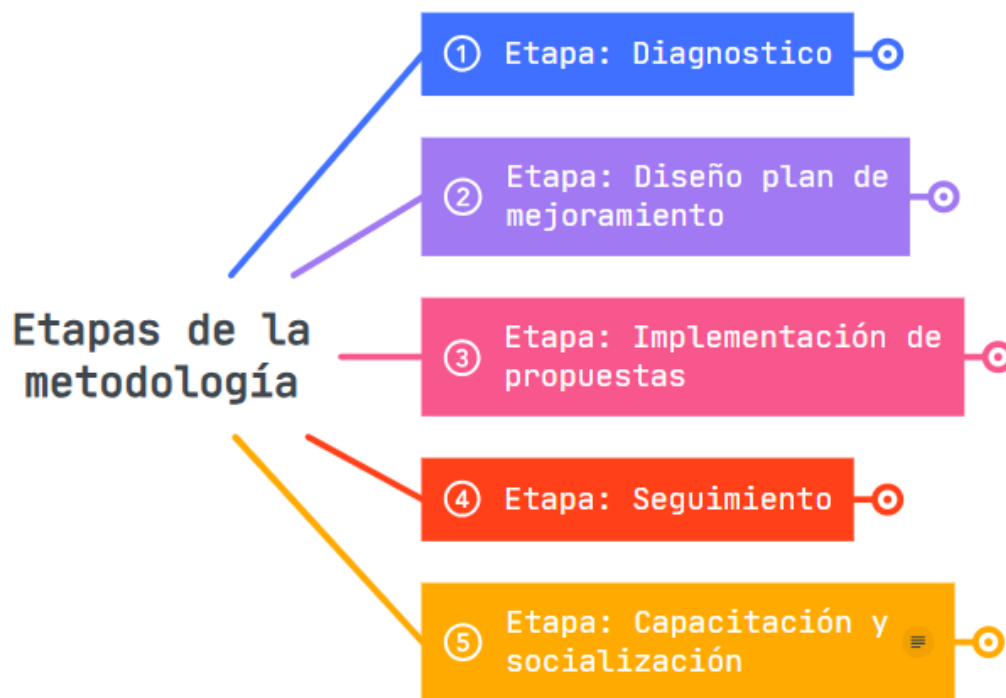
ISO 9001	Norma que se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la norma ISO 9000 y expone la adopción de diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua.
----------	--

---

## 7. Metodología

La investigación es de tipo Mixta como lo menciona (Hernández Sampieri, s. f.)“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. Este tipo de investigación permite realizar un diagnóstico a profundidad ya que enmarca los instrumentos de recolección de la información adecuadas en tipología mixta en 5 etapas que pretenden dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados.

**Figura 1.**  
*Etapas de la Metodología*



### 7.1 Etapa 1

Se realiza un análisis exhaustivo de la situación actual del sistema de gestión de PQR, énfasis en la protección de datos personales por medio de herramientas como encuestas y revisión documental para recopilar información relevante, así mismo identificando áreas de mejora y posibles deficiencias en el sistema actual

### 7.2 Etapa 2

Basándose en los hallazgos del diagnóstico, diseñar un plan de mejora que se enfoque en cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001, la gestión de PQR y garantizar la protección de datos personales por medio de la atención de las mismas, por medio de un manual de procedimientos detallado que establezca los pasos a seguir para la gestión de PQR, incluyendo la

protección de datos, así mismo, crear el Listado Maestro de Documentos (LMD) que contenga todos los documentos necesarios para el sistema de gestión de calidad.

### 7.3 Etapa 3

Implementar las propuestas de mejora diseñadas, asegurando el respaldo y la participación de los directivos de la empresa Concremóvil S.A.S, aplicando la mejora del proceso al área de PQR con enfoque en la protección de datos y así mismo estableciendo un sistema de indicadores clave de desempeño (KPI) que permita medir el cumplimiento de los objetivos y el impacto de las mejoras implementadas.

### 7.4 Etapa 4

Realizar un monitoreo continuo del sistema de gestión de calidad, utilizando los indicadores establecidos para evaluar su eficacia y realizar ajustes según sea necesario, también realizar revisiones periódicas para verificar el cumplimiento normativo y la efectividad de las medidas implementadas.

Mantener un proceso de retroalimentación abierto con el personal y los clientes para identificar oportunidades de mejora adicionales.

### 7.5 Etapa 5

Promover una cultura de mejora continua en Concremóvil SAS, fomentando la participación activa del personal en la identificación y solución de problemas, de esta manera se debe capacitar al personal de Concremóvil SAS en los nuevos procedimientos y enfoques introducidos, con el objetivo de asegurar una adecuada comprensión y adopción.

Al seguir esta metodología estructurada, se puede garantizar un enfoque sistemático y eficaz para el diseño, implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad en Concremóvil SAS, asegurando así la buena gestión de las PQR y la protección de datos personales.

## **8. Resultados**

8.1 Realizar un análisis diagnóstico exhaustivo, que permita visualizar las condiciones actuales del sistema de gestión de PQR con enfoque en la protección de datos personales en Concremóvil SAS.

El diagnóstico es un paso fundamental para entender la situación actual de la empresa y respecto a eso poder tomar decisiones. A través de un análisis riguroso y completo, se busca visualizar las condiciones actuales del sistema de gestión de PQR con enfoque en la protección de datos personales en Concremóvil SAS.

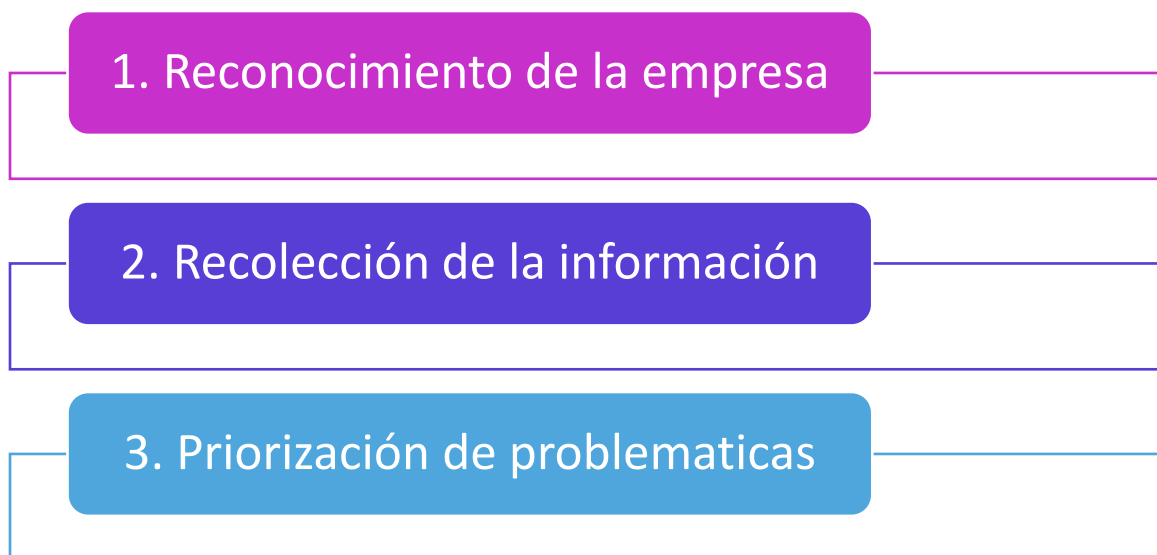
El objetivo de este diagnóstico es analizar detalladamente el procedimiento que se ha venido desarrollando para el sistema de gestión de PQR, especialmente con el tratamiento que se está dando a los datos personales de trabajadores, clientes y proveedores. Teniendo como punto de partida que la empresa se encuentra en un proceso de certificación de calidad, usando como herramienta un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001. Lo anterior nos permitirá tener una visión completa del proyecto a desarrollar, reconociendo puntos fuertes y áreas con oportunidad de mejora, del mismo modo qué las oportunidades y amenazas que se puedan presentar. A partir de los resultados obtenidos, se podrá iniciar el proceso de estructuración del manual de procedimientos a fin de optimizar la eficiencia, reducir los riesgos y maximizar los resultados esperados.

### 8.1.2 Metodología del diagnóstico

Se emplearon varias etapas y técnicas en el diagnóstico para entender cómo funcionan los procesos y obtener información para evaluar la situación actual de la empresa. Esto facilitará la búsqueda de un plan de mejora para los procesos principales y de apoyo.

#### **Figura 2.**

*Etapas Metodología del Diagnóstico*



La metodología se estructura en tres etapas fundamentales para llevar a cabo un diagnóstico de la empresa.

En la primera etapa, se establece el contacto inicial con la organización a través de la Sra. Galia Jared Ramírez Quintero, quien no solo desempeña el rol de Coordinadora administrativa en la empresa, sino que también actúa como tutora del proyecto en curso. Durante esta fase, se busca

comprender a fondo los diferentes aspectos y contextos de la empresa a través de su experiencia y conocimiento.

La segunda etapa se enfoca en realizar un diagnóstico exhaustivo de la empresa. Para esto, se llevan a cabo encuestas con los líderes de las distintas áreas de la empresa. El objetivo principal es recopilar información detallada que permita identificar las problemáticas existentes.

Finalmente, en la tercera etapa, se lleva a cabo un análisis DOFA. Este análisis permite identificar las principales problemáticas y priorizarlas en función de su impacto. Además, se busca identificar oportunidades de mejora continua en la empresa, lo que facilitará el desarrollo de estrategias efectivas para abordar los desafíos identificados.

#### 8.1.2 1 Reconocimiento de la empresa

En la primera etapa, se establece el contacto inicial con la organización en su oficina principal ubicada en la Calle 31<sup>a</sup>, #26-15 en el centro empresarial la Florida, oficina 509, a través de la Sra. Galia Jared Ramírez Quintero, quien no solo desempeña el rol de oficial de cumplimiento en la empresa, sino que también actúa como tutora del proyecto en curso. Por medio de ella hemos tenido una visión detallada de lo que fue, es y planea ser Concremóvil SAS en los próximos años, Durante esta fase, se busca comprender a fondo los diferentes aspectos y contextos de la empresa a través de su experiencia y conocimiento. Por medio de ella se conoció que la organización se encuentra organizando sus diferentes áreas, procesos, sistemas y demás, a fin de obtener una certificación en el sistema de gestión de la calidad, basado en la ISO 9001. Uno de sus roles en la empresa es ser la oficial en cumplimiento, es responsable de garantizar que la empresa cumpla todas las leyes, regulaciones y estándares éticos, se encarga del desarrollo de políticas, mitigación de riesgos y evaluación continuó del cumplimiento. Dio a conocer su preocupación por la ausencia

de procedimientos para gestionar las diferentes peticiones, quejas y reclamos que se pudieran presentar a la fecha en Concremóvil SAS y la suma importancia que tenía para la organización tener esta área organizada en diferentes factores que aún tenían vacíos, la correcta implementación de lineamientos y procedimientos para la atención de quejas, reclamos e incidentes de seguridad, son esenciales en la organización, tanto para garantizar la satisfacción de los titulares de la información, identificar aspectos por mejorar y especialmente para disminuir el nivel de riesgo de incurrir en sanción por parte de los entes de control, especialmente la Superintendencia de Industria y Comercio en adelante SIC. Adicionalmente dio a conocer la gran importancia de dar un correcto tratamiento a los datos personales, pues constantemente son publicadas sanciones administrativas y económicas hasta de 2.000 smmlv, emitidas a través de resolución donde la SIC ordena a las empresas responsables del tratamiento, a pagar multas económicas y a documentar e implementar manuales, políticas y procedimientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y atención de consultas y reclamos, razón por la cual se hace indispensable que la empresa Concremóvil SAS, evalúe y fortalezca los procedimientos actualmente establecidos, a fin de minimizar el riesgo legal y proteger su reputación.

Durante este primer acercamiento, se pudo obtener un panorama más amplio sobre la empresa, su funcionamiento y las diversas áreas que la conforman. También quedó evidente la importancia de dar solución a esta falencia que se venía presentando. Además, se tuvo la oportunidad de establecer un primer contacto con los miembros de la organización.

#### 8.1.2.2 Recolección de información

La segunda etapa se enfoca en realizar un diagnóstico exhaustivo de la empresa. Para esto, se llevan a cabo entrevistas con los líderes de las distintas áreas de la organización. El objetivo principal es recopilar información detallada que permita identificar las problemáticas existentes.

Adicionalmente se inicia una amplia investigación frente al tema que era interesante e innovador para el área de la carrera de Ingeniería Industrial, esta recopilación de conocimiento inicia por la lectura de la NORMA ISO 9001, diferentes documentos que hablan del correcto tratamiento de datos personales, la manera en que se gestionan las peticiones, quejas y reclamos, estrategias de mejora, estructura de un listado maestro de documento y de qué modo se debe realizar, implementación de un sistema de gestión de calidad en otras organizaciones y finalmente como desarrollar un manual de procedimientos, teniendo en cuenta los puntos principales y su estructura en general, lo anterior con la intención de poder detectar todo lo que sería relevante e importante para el desarrollo de los objetivos del presente proyecto.

#### 8.1.2.2.1 Revisión documental

La revisión de los diversos documentos relevantes para el proceso de certificación ISO 9001 incluye un análisis completo y detallado de cada documento. Durante este proceso se resuelven y aclaran las dudas que puedan surgir para asegurar la total comprensión de los requisitos y directrices especificados en la norma. Esta evaluación se realiza para asegurar que la organización está suficientemente preparada para cumplir con los estándares de calidad establecidos.

Durante la evaluación de documentos se analizan aspectos como la política de calidad, los objetivos de calidad, los procedimientos documentados, los registros de calidad, la política de tratamiento de datos personales y contratos comerciales, Cada documento se analiza para garantizar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001 y refleja con precisión las prácticas y procesos de la empresa. Una comprensión clara de los requisitos de las normas es esencial para implementar un sistema de gestión de calidad eficaz, por lo que es importante aclarar cualquier duda que pueda surgir durante este proceso. Además, esta evaluación se utiliza para identificar

áreas potenciales de mejora en la documentación existente y recomendar acciones necesarias para fortalecer el sistema de gestión de calidad de la empresa

#### 8.1.2.2.2 Encuestas

Se realiza encuestas con los líderes de las diversas áreas con el objetivo de recopilar información exhaustiva sobre varios aspectos clave dentro del marco de la norma ISO 9001, así como sobre la gestión de las PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) y el tratamiento de datos personales asociados a estas. El propósito principal de estas encuestas es obtener una comprensión detallada de los procedimientos que están en vigencia bajo la norma ISO 9001 en cada área, así como identificar posibles áreas de mejora en la gestión de las PQR y en la protección de la privacidad de los datos personales contenidos en ellas.

Mediante esta iniciativa, se pretende abordar de manera integral la calidad en todos los aspectos relevantes para la empresa. Esto incluye no solo la adhesión a los estándares de calidad establecidos por la norma ISO 9001, sino también una gestión eficaz de las PQR, que son una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora y garantizar la satisfacción del cliente. Además, la importancia de asegurar una óptima gestión del tratamiento de los datos personales en las PQR cumpla con las regulaciones de protección de datos y garantice la privacidad y seguridad de la información confidencial de nuestros clientes.

Con esta aproximación holística, se espera obtener una visión completa de los procesos y procedimientos actuales, así como identificar áreas de oportunidad para fortalecer el sistema de gestión de calidad y mejorar la experiencia general del cliente. Apéndice B

#### 8.1.2.2.3. Resultados encuesta

Se lleva a cabo encuestas dirigidas a seis líderes de distintas áreas dentro de la empresa. Estos líderes representan áreas clave como Talento Humano, Administración, Tecnología, Contabilidad, Representante de Líderes de Planta y Oficial en Cumplimiento.

El propósito de estas encuestas es obtener una visión completa y detallada de diversos aspectos cruciales para el funcionamiento de la empresa. Cada líder, desde su perspectiva y experiencia en su área respectiva, ofrecerá información valiosa sobre los procedimientos bajo la norma ISO 9001, la gestión de PQR y el tratamiento de datos personales asociados a estas.

**Figura 3.**

*Identificación Deficiencia en el Sistema de Gestión de Calidad*

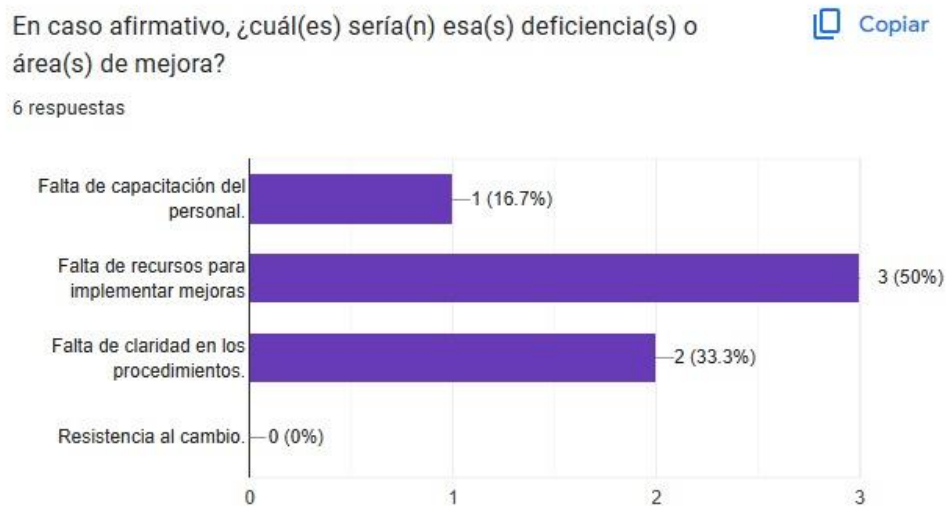
¿Ha identificado alguna deficiencia o área de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad en su área?

6 respuestas



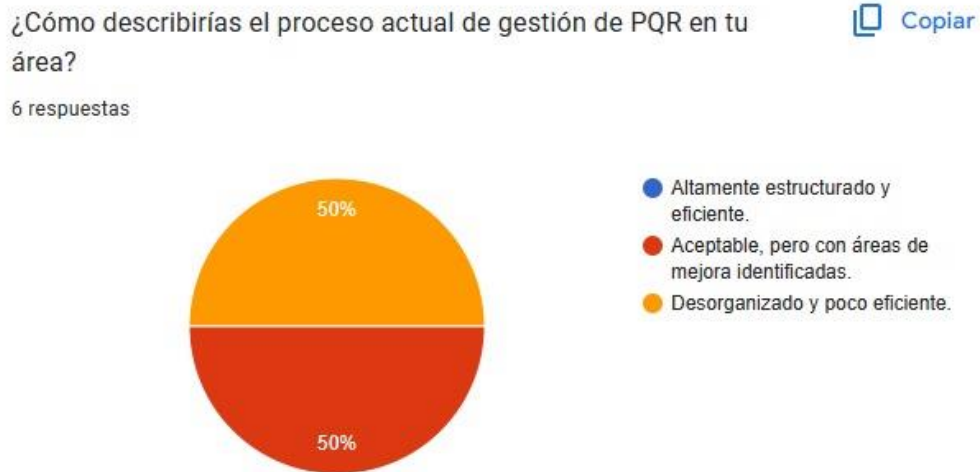
En un 100% de los encuestados se manifiesta deficiencia en el sistema de gestión de calidad en cada una de las áreas, esto quiere decir que se debe tener en cuenta la revisión minuciosa de cada uno de los procesos del sistema, así mismo permitiendo identificar en que áreas se está presentando la deficiencia para dar oportunas mejoras y esto permitirá tomar medidas correctivas específicas y desarrollar estrategias efectivas para mejorar el desempeño en esas áreas problemáticas.

**Figura 4.**  
*Cuáles son las Deficiencias.*



En un 50% manifiestan que la falta de recursos para implementar las mejoras, un 33.3% manifiesta que falta claridad en los procedimientos y un 16,7% resalta que falta capacitación del personal. Por lo anterior se puede identificar que las mejoras se deben gestionar en cada una de las diferentes áreas, con unas fases fundamentales que permitan hacer mejoras exitosas, de esta manera también se debe facilitar los recursos para implementarlas y finalmente capacitar al personal y resolver las diferentes dudas para que los procesos sean claros y adaptados.

**Figura 5.**  
*Descripción del Proceso Actual de las PQR en su Área*



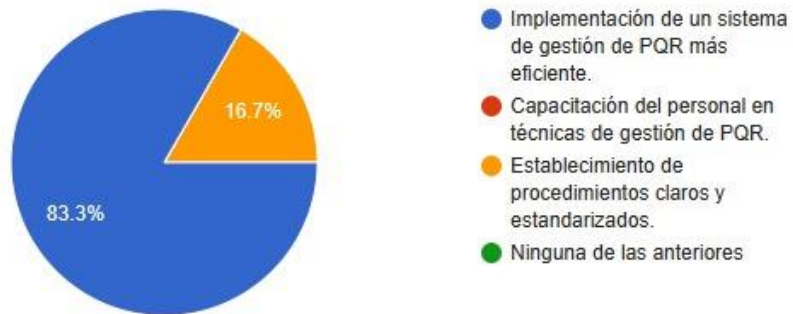
El resultado de la encuesta indica que el 50% de los encuestados considera que el proceso actual de las PQR es aceptable, pero con áreas de mejora, mientras que el otro 50% lo percibe como desorganizado y poco eficiente. Esta situación resalta la importancia de centrarse en el proceso de las PQR, ya que su ineficiencia afecta directamente la capacidad de la empresa para proporcionar respuestas confiables a los clientes. Esto puede resultar en una mala imagen de la empresa y dificultar la fidelización de los clientes. Por lo tanto, es crucial abordar estas deficiencias en el proceso de las PQR para mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la reputación de la empresa en el mercado.

**Figura 6.**

*Mejoras para Optimizar el Proceso de PQR en su Área*

¿Qué mejoras o cambios propondrías para optimizar el proceso de gestión de PQR en tu área? [Copiar](#)

6 respuestas

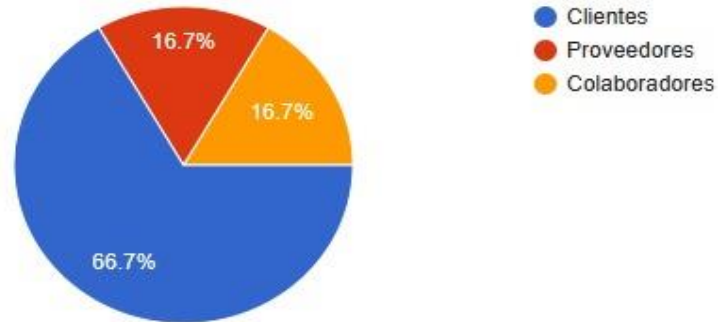


El 83.3% de los encuestados manifiestan que el sistema de gestión de PQR debe ser más eficiente y el 16.7% destaca que los procedimientos deben ser claros y estandarizados, Por lo anterior se puede concluir que se requiere del diseño de un sistema de gestión de las PQR que, de respuesta efectiva a los clientes, proveedores y colaboradores, así mismo que este sistema este diseñado bajo estándares de calidad.

**Figura 7.**  
*Frecuencia de las PQR.*

¿Con mayor frecuencia recibe PQR de?

6 respuestas



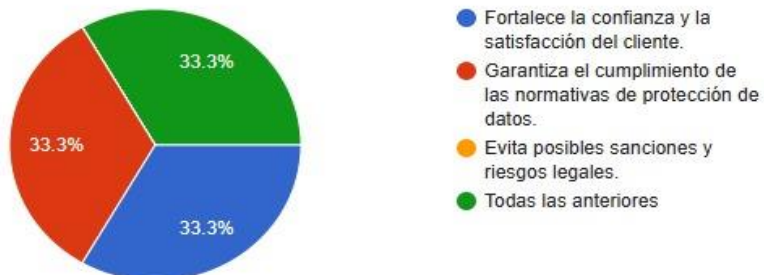
Un 66.7% de las PQR de la empresa se reciben por parte de los clientes, un 16,7% se recibe también de proveedores y colaboradores. Por lo anterior es fundamental priorizar a los clientes que presentan las PQR dando soluciones efectivas y respuestas oportunas, así mismo se deben recibir más PQR por parte de los proveedores y colaboradores con la visión de realizar mejoras continuas en la empresa.

**Figura 8.**  
*Adecuado Tratamiento de Datos Personales en las PQR Contribuye al Éxito del Sistema de Gestión de Calidad*

¿Cómo crees que el adecuado tratamiento de datos personales en las PQR contribuye al éxito de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa?

 Copiar

6 respuestas

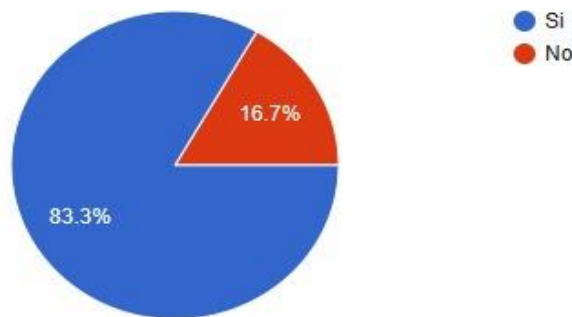


Los encuestados manifiestan en un 33.3% que se puede garantizar por medio del cumplimiento de las normativas de protección de datos, otro 33.3% afirma que se fortalece la confianza y satisfacción del cliente y por último un 33.3% define que todas las anteriores contribuye al éxito de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa.

**Figura 9.**  
*Implementación del Sistema de Gestión de PQR para Mejorar la Eficiencia y Calidad*

¿Consideras que la implementación de un sistema de gestión de PQR sería beneficioso para mejorar la eficiencia y calidad en tu área?

6 respuestas



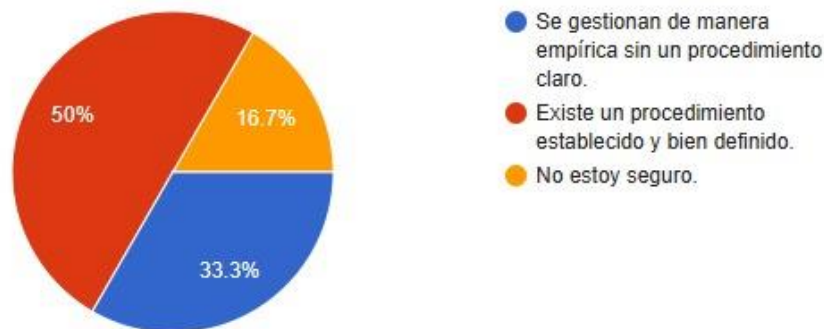
El 83.3% de los encuestados manifiestan que el sistema de las PQR beneficia la eficiencia y calidad de cada una de las áreas, por ende, se puede trabajar conjuntamente en los diferentes procesos de la gestión de las PQR para que la empresa mitigue los impactos negativos por su mala gestión y como resultado se obtenga un sistema de alta calidad.

**Figura 10.**  
*Gestión Actual de las PQR*

¿Cómo se gestionan actualmente las solicitudes, quejas o reclamos en tu área?

 Copiar

6 respuestas



Un 50% de los encuestados manifiesta que la gestión de las PQR tiene un procedimiento establecido y definido, por otra parte, un 33.3% manifiesta que el proceso se gestiona empíricamente y no es claro, lo que quiere decir es que así haya un procedimiento base que se ha venido manejando el personal no lo tiene claro y es importante que después de toda estructuración de procesos se realice una socialización con el personal para explicar y solucionar posibles dudas.

#### 8.1.2.2.4 Matriz de riesgos

En el Apéndice A se encuentra la matriz de riesgos del proyecto, la cual identifica, evalúa y prioriza los riesgos relacionados con el proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR) en Concremóvil SAS, con un enfoque específico en el tratamiento de datos personales. Esta matriz permite potenciar el logro de los objetivos propuestos y desarrollar estrategias para mitigar su impacto. Algunos de los riesgos identificados incluyen el manejo inadecuado de datos personales por parte de los colaboradores, brechas de seguridad en los sistemas, resistencia al cambio por parte del personal, falta de capacitación en el nuevo sistema de gestión de calidad y

acceso no autorizado a datos personales de clientes, proveedores y colaboradores. Para abordar estos riesgos, se proponen acciones como establecer cláusulas contractuales con los proveedores para cumplir regulaciones de privacidad, realizar evaluaciones exhaustivas de seguridad, establecer una estrategia de comunicación clara, desarrollar programas de capacitación adaptados, aplicar políticas de acceso, crear un aviso de comunicado con la política de tratamiento de datos personales.

8.1.2.3 Priorización de problemáticas

Para la priorización de las problemáticas se tienen en cuenta las herramientas anteriormente planteadas, así mismo se propone una matriz DOFA que permite identificar las diferentes debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se identifican en el proceso del diagnóstico, dando así espacio a la priorización de problemáticas con mayor frecuencia del sistema de gestión de calidad. Estas problemáticas se destacan por su frecuencia y su impacto en el desempeño general de la empresa.

8.1.2.3.1 Análisis Dofa

**Figura 11.**  
*Matriz Dofa*



El análisis DOFA resalta oportunidades cruciales para Concremóvil SAS: la implementación de un sistema integral de gestión de calidad para PQR, que no solo mejorará la eficiencia y satisfacción del cliente, sino que también asegurará el tratamiento adecuado de datos personales, cumpliendo así con las regulaciones normativas y fortaleciendo la reputación de la empresa; además, enfocarse en el cumplimiento normativo en protección de datos y el crecimiento sostenible a través de la mejora en la gestión de PQR, posicionará a la empresa como líder en servicio y calidad en el mercado de la concretera colombiana para el año 2030, aprovechando su experiencia y recursos para alcanzar estos objetivos estratégicos.

8.1.2.3.2 Matriz de priorización

La matriz de priorización permite evaluar problemas según su impacto, urgencia y viabilidad. Por medio de esta matriz se clasifican las dificultades identificadas en el sistema de gestión de calidad de la empresa Concremóvil SAS.

**Tabla 3.**  
*Matriz de priorización*

<b>Problema</b>	<b>Impacto</b>	<b>Urgencia</b>	<b>Viabilidad</b>	<b>Total</b>
Ineficiencias en el proceso de PQR	5	5	4	14
Falta de seguimiento sistemático de las PQR	4	5	4	13

Resistencia al cambio por parte del personal	2	3	3	8
Deficiencias en la comunicación interna	2	3	3	8
Necesidad de mejorar la capacitación en gestión de calidad	3	3	3	9

Análisis de la matriz

Ineficiencias en el proceso de PQR tiene la mayor prioridad (14 puntos), ya que tiene el mayor impacto en la satisfacción del cliente y es urgente resolverlo para mejorar el proceso de la venta y postventa de los productos y servicios.

Falta de seguimiento de las PQR es otra área crítica (13 puntos), ya que mejorar el seguimiento sistemático podría ayudar a identificar y resolver problemas de forma proactiva

Capacitación en gestión de calidad también es importante (9 puntos), debido a que puede mejorar el entendimiento del sistema y resolver a largo plazo muchos de los problemas.

Deficiencias en la comunicación interna es importante (8 puntos), pero su viabilidad puede ser más baja debido a la complejidad de mejorar la coordinación interna.

Resistencia al cambio tiene la menor prioridad en la matriz (8 puntos), aunque sigue siendo importante, pero quizás más a largo plazo.

Estas problemáticas se han priorizado en función de su impacto en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, así como su potencial para mejorar la eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad en la empresa. Al abordar estas problemáticas de manera proactiva y sistemática, se busca impulsar una cultura de mejora continua y fortalecer la competitividad y reputación de la empresa en el mercado.

8.2 Diseñar un plan de mejoramiento aplicando el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, con énfasis en la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), para garantizar el cumplimiento normativo y la protección de datos.

8.2.1 Plan: Manual de procedimientos para la implementación de un sistema integral de gestión de calidad para PQR.

#### Problema

En la actualidad la empresa Concremóvil S.A.S se encuentra frente a un reto significativo al no contar con un Manual de Procedimientos para la gestión de PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos). La ausencia de un documento oficial adaptado a sus necesidades como lo son organización documental, seguridad en el tratamiento de la información sensible y claridad en los procedimientos a desempeñarse, afectan tanto la buena gestión que se le pueda dar a las PQR, un servicio de calidad y seguridad al cliente, como el cumplimiento de las normativas de protección de datos, lo que puede generar riesgos legales y operativos para la organización.

#### Propuesta

Posteriormente a realizar un análisis detallado de las deficiencias que se venían presentando en Concremóvil S.A.S, se toma la decisión de implementar un Plan de Mejoramiento para optimizar la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) basado en la norma ISO 9001, con un enfoque en la protección de datos personales y el cumplimiento normativo. Este plan incluye el desarrollo de un Manual de Procedimientos que abarcará desde la recepción hasta la resolución y seguimiento de las PQR, proporcionando una guía clara y estructurada, garantizando una gestión eficiente y la protección de la información del cliente.

Además, se capacitará al personal, se establecerán indicadores clave para monitorear el desempeño, y se realizarán auditorías internas periódicas para asegurar la mejora continua y la satisfacción del cliente, consolidando así la reputación de Concremóvil S.A.S. como un proveedor confiable en la industria de la construcción.

El documento en mención se elaboró en Microsoft Word y sus tablas en Excel, la estructura y contenido fueron realizados bajo la orientación de la oficial en Cumplimiento de la empresa, la señora Galia Ramírez.

El manual tiene como objetivo fundamental establecer, detallar y definir los procedimientos, actividades y procesos necesarios para garantizar una atención efectiva de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) en Concremóvil S.A.S. Este documento no solo es una guía operativa, sino también un reflejo del compromiso de la empresa con la calidad y la satisfacción del cliente. Incluye, además, la política de calidad de Concremóvil S.A.S que orienta cada una de nuestras acciones hacia la excelencia en el servicio.

### **Procedimientos Detallados en el Manual**

En el manual, se presentan de manera exhaustiva los siguientes procedimientos clave:

1. **Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos de Datos Personales:** Este procedimiento ha sido diseñado con el propósito de ofrecer un enfoque claro y sistemático para recibir, atender y responder a las PQR que puedan surgir. Consta de varias actividades esenciales, tales como:
  - Solicitar el ejercicio de los derechos del titular.
  - Recibir las solicitudes a través de los canales de atención establecidos, identificando si se trata de una consulta o un reclamo.
  - Verificar que la consulta o reclamo cumpla con los requisitos establecidos.
  - Proyectar una respuesta adecuada al peticionario.
  - Remitir la respuesta al interesado.
  - Cerrar el proceso de consulta o reclamo, y manejar situaciones en las que no se pueda atender la solicitud.
  
2. **Procedimiento de Gestión de Datos Personales:** Este procedimiento es aplicable a cualquier persona que tenga un vínculo con Concremóvil S.A.S., especialmente en los casos donde el titular es una persona natural. Para garantizar un manejo adecuado y responsable de la información, se divide en cuatro sub-procedimientos:
  - **Recolección de Autorización:** Comienza con la identificación de los medios para recolectar la autorización del titular, continúa con la información sobre las finalidades del tratamiento, y culmina en la recolección de la autorización. También

se abordan aspectos como la no autorización del tratamiento y la supresión de datos no autorizados.

- **Autorización de Datos Personales:** Este procedimiento se centra en la solicitud de actualización de datos por parte del titular, incluyendo la verificación de la autorización y la notificación sobre las acciones realizadas.
  - **Supresión de Datos Personales:** Se inicia con la solicitud de supresión del titular, seguida de la verificación de la autorización y de la ubicación de los datos en las bases de datos, culminando en la supresión y comunicación al titular.
  - **Manejo de la Transmisión y/o Transferencia de Datos Personales:** Este sub-procedimiento establece cómo identificar si se requiere transferir información a terceros, la verificación de la autorización, y la elaboración del contrato necesario para esta transmisión.
3. **Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad:** Con el objetivo de responder de manera oportuna a cualquier incidente de seguridad que pueda presentarse, este procedimiento busca garantizar la continuidad de las operaciones. Para su implementación, es fundamental contar con conocimientos previos sobre la materia.

**Tabla 4.**  
*Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad*

Tipo de incidentes	Afecta
Acceso no autorizado a la información	Confidencialidad
Divulgación de información clasificada reservada	Confidencialidad
Denegación de servicio	Disponibilidad
Daño a la información	Disponibilidad, Integridad
Ataques de código o cibernéticos.	Disponibilidad
Pérdida, publicación no autorizada o robo de información personal	Confidencialidad, Disponibilidad
Modificación no autorizada a bases de datos personales	Integridad
Información personal desactualizada	Integridad, Disponibilidad
Diligenciamiento incorrecto de formatos y autorizaciones que recolectan datos personales	Integridad
Pérdida o daños sobre activos de información	Disponibilidad y confidencialidad

Uso indebido de los recursos de la plataforma tecnológica	Confidencialidad, Disponibilidad
Fallas en la alimentación eléctrica	Disponibilidad
Suplantación de identidad	Autenticación Irrefutable
Perdida o compromiso de credenciales de usuario	Integridad, Confidencialidad

Las actividades que lo componen incluyen:

- Identificación de vulnerabilidades en las bases de datos.
- Reporte y valoración del incidente.
- Documentación del incidente en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).

Este manual culmina con una breve descripción de la gestión de documentos y registros, asegurando que cada procedimiento quede debidamente documentado y accesible para su consulta futura.

**Tabla 5.**  
*Plan manual de procedimientos*

ACTIVIDAD	RECURSOS	DURACION
Determinar la estructura del manual	Portátil Internet Buscadores	2 semanas

	Antecedentes documentales	
	Oficial de cumplimiento de la empresa	
Revisión documental de antecedentes de la empresa	Archivo físico y digital de la empresa	1 semana
Investigar modelos de manual de otras empresas	Internet Portátil Buscador	5 días
Análisis de requisitos normativos	Microsoft Word Portátil Buscador Internet	1 semana
Definición de procesos de PQR	Microsoft Word Portátil Buscador Internet Oficial de cumplimiento de la empresa	2 semanas

8.2.2 Plan: Listado maestro de documentos para la implementación del sistema de gestión de calidad

Problema

La falta de un sistema centralizado para organizar, almacenar y acceder a la información ha generado un desorden, llevando a que documentos se pierden, se duplican o se desactualicen constantemente, dificultando la toma de decisiones y retrasando los procesos que afectan directamente la eficiencia de las operaciones de la empresa Concremóvil S.A.S.

Todo esto se fue presentando por la ausencia de un listado maestro centralizado, lo que dificultaba la localización de documentos, generando inconsistencias y confusiones en los procesos, aumentando el riesgo de incumplimiento normativo e inseguridad de la información.

Para abordar esta situación y garantizar la conformidad con la norma ISO 9001:2015, se implementará un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que integrará un listado maestro de documentos, el cuál apoyo en el desarrollo del manual y manteniéndolo en constante actualización y un sistema estandarizado mejorará la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), aportando a la satisfacción del cliente mediante procedimientos claros y eficientes, protegerá los datos personales conforme a la normativa vigente, y promoverá la mejora continua de los procesos internos, consolidando así la eficiencia y la seguridad en la gestión documental de la empresa.

#### Propuesta

Para abordar el problema identificado en Concremóvil S.A.S., se propone la implementación de un Listado Maestro de Documentos, el apoyo que se realizó en la creación del listado para esta práctica empresarial estuvo direccionado especialmente, en el diseño para centralizar la información del área de talento humano, a cargo de la profesional Diana Smith Rojas, teniendo en cuenta que es el área encargada de dar tratamiento a la información personal y sensible de trabajadores, clientes y demás, en conjunto con los encargados por cada área para dar

tratamiento a los datos personales, en dicho listado se incluyeron también políticas, objetivos, manuales y otros documentos relevantes de la oficina principal en Floridablanca, Santander. Este listado tiene como objetivo consolidar toda la información en un único repositorio, facilitando la gestión, control de versiones y cambios en la administración documental. Al centralizar la documentación, se mejorará la organización, se reducirá la confusión y se minimizará el riesgo de incumplimiento normativo e inseguridad de la información, contribuyendo así a una mayor eficiencia y conformidad con la norma ISO 9001: 2015. Plan

**Tabla 6.**  
*Plan listado maestro*

ACTIVIDAD	RECURSOS	DURACION
Se analiza y revisa el material actual con el que cuenta la empresa	Portátil Internet Archivo físico y digital	2 semanas
Se realiza un listado de la documentación actual	Internet Portátil Microsoft Excel	1 semana
Se establece una conversación con las áreas encargadas para conocer: cambios, últimas versiones y demás.	Personal áreas de: Talento humano, archivo físico y coordinador administrativo Microsoft Word Portátil	1 semana

Se procede armar la respectiva tabla con todas las características	Microsoft Excel Portátil Internet	1 semana
Almacenamiento de la información y diligenciamiento de la información correspondiente	Microsoft Excel Portátil Internet	1 semana

8.2.3 Plan: Sistema de mejora continua por medio de la planilla de control de los cambios y procesos

Problema

Concremóvil S.A.S actualmente carece de una planilla de control que permita realizar un seguimiento sistemático de los cambios y procesos implementados para la mejora continua, esta carencia impide realizar un seguimiento preciso y sistemático de las modificaciones implementadas, lo que dificulta evaluar su impacto real en los resultados de las operaciones.

Es sumamente importante su implementación a la par con el manual de procedimientos creado para la organización, pues de este modo se podrá evaluar y lograr el objetivo de mantener una mejora continua en esta área específica, para la cuál fue creada, con dicha intención.

Sin una herramienta que permita monitorear los cambios y medir los resultados obtenidos, la empresa se ve limitada en su capacidad para identificar áreas de oportunidad, tomar decisiones basadas en datos y garantizar la sostenibilidad de las mejoras a largo plazo. Esta situación genera incertidumbre en cuanto a la efectividad de las iniciativas de mejora y puede obstaculizar el crecimiento y desarrollo de la organización.

Propuesta


Con el objetivo de optimizar la gestión de las PQR y evaluar el impacto de las acciones implementadas, se propone la creación de una planilla de control, la cual fue creada en Microsoft Word, con la intención de registrar y supervisar los cambios y procesos relacionados con la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Este documento incluirá variables clave como fechas, tipo de PQR, satisfacción del cliente, tiempos de recepción y respuesta, y se alinearán con el manual de procedimientos creado en esta práctica empresarial para la empresa.


La implementación de esta planilla permitirá evaluar de manera sistemática el impacto positivo de las mejoras en la atención y gestión de PQR, facilitando la identificación de áreas de mejora y asegurando la efectividad de las acciones correctivas y preventivas para optimizar continuamente los procesos de la empresa.


Finalmente, se entrega una planilla final por medio de un formulario que le permite a cada área plasmar la información recolectada de cada PQR recibida.

**Figura 12.**  
Formulario que se Implementara



**Planilla de Evaluación del Comportamiento en Situaciones de PQR.**

silviacarreno2000@gmail.com [Cambiar cuenta](#) 


 No compartido

Número de PQR

Tu respuesta

Fecha de Recepción

Fecha



Tipo de PQR

Petición

Queja

Reclamo

Área Responsable

Administración

Talento Humano

Contabilidad

Sistemas

Producción

Comercial

Descripción del PQR

Tu respuesta

Nombre del solicitante

Tu respuesta

Cédula del solicitante

Tu respuesta

Contacto del solicitante

Tu respuesta

Tipo de Vinculo

- Cliente
- Proveedor
- Trabajador
- Socio
- Contratistas
- Visitantes

Enviar

Borrar formulario

**Tabla 7.**  
*Plan sistema de mejora*

ACTIVIDAD	RECURSOS	DURACION
Definir el objetivo de la plantilla	Internet Portátil Buscador Manual de procedimientos de PQR	2 días
Se establece las posibles variables o criterios a tener en cuenta en la planilla	Portátil Internet Buscador	1 semanas
Organizar la estructura de forma que se maneje un sistema claro y ordenado	Microsoft Excel Portátil	2 semanas
Realizar formulario de seguimiento	Portátil Internet Google Forms	1 semana

8.3 Implementar las propuestas de mejora que sean avaladas por los directivos de la empresa Concremóvil SAS

En la implementación de estas mejoras se realiza una socialización con los encargados, la oficial en cumplimiento Galia Jared Ramírez Quintero y la jefe de talento humano Diana Smith Rojas de las áreas donde se presenta las propuestas con mayor priorización en el sistema de calidad con enfoque en la norma ISO 9001, la gestión y tratamiento de PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) que se le está dando al proceso. En esta propuesta se expone el plan con sus respectivas actividades a realizar en el proceso de mejoramiento, el presente plan fue aprobado por la persona encargada de dirigir la práctica la Sra. Galia Jared Ramírez Quintero, quien manifestó que sería de gran apoyo para la empresa trabajar en estas falencias que se viene presentando.

Manual de procedimientos para la implementación de un sistema integral de gestión de calidad para PQR.

1. Determinar la estructura del manual

Al diseñar el Manual para la implementación del Sistema Integral de Gestión de Calidad (SIGC) para la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), el primer paso es definir su estructura. Esta fase de planificación comenzó en enero de 2024, enfocándose en identificar las necesidades y criterios específicos que debe cumplir el manual. El objetivo es desarrollar un documento que guíe la administración efectiva de datos personales y la respuesta a incidentes de seguridad, alineándose con las normativas vigentes y garantizando la integridad y confidencialidad de la información. Por lo tanto, se incluye inicialmente una introducción, se plantea el propósito, se define el alcance, objetivos, se incluye un contexto de la empresa, su política de calidad y estructura del SIGC, para llegar al planteamiento de los 3 procedimientos fuertes, procedimiento

de atención de consultas y reclamos de datos personales, procedimiento de gestión de datos personales, procedimiento de datos personales, procedimiento de gestión de incidentes de seguridad, para culminar con una breve explicación de la gestión de documentos y registros.

## 2. Revisión documental de antecedentes de la empresa

La revisión documental de antecedentes, utilizando la información digital y física de los últimos 3 años del área de talento humano y administración fue fundamental para comprender el contexto operativo y los procesos actuales de Concremóvil S.A.S. Este análisis permitió identificar las prácticas anteriores y las áreas de mejora, asegurando que el manual se adapte a las necesidades reales de la empresa y responda eficazmente a los desafíos en la gestión de PQR. Además, facilita una visión detallada de los procesos existentes, lo que ayuda a detectar ineficiencias y oportunidades de optimización. Esta información fue clave para el desarrollo del plan de mejora ya que se plantearon procedimientos que mejoren la eficiencia y efectividad en la gestión de peticiones, quejas y reclamos.

## 3. Investigar modelos de manual de otras empresas

Se investigaron modelos de manuales de otras empresas con mayor trayectoria en el mercado para tener una referencia clave. Este análisis preliminar fue importante para identificar las mejores prácticas y adaptar enfoques efectivos a las necesidades específicas de Concremóvil S.A.S. La revisión de estos modelos aportó para que el manual cumpla con los estándares de calidad y normativos, al tiempo que sea práctico y aplicable en el contexto particular de la empresa.

#### 4. Análisis de requisitos normativos

Para el desarrollo del Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Gestión de Calidad (SIGC) para la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), se llevó a cabo un exhaustivo análisis de los requisitos normativos aplicables. Este análisis previo fue fundamental para asegurar que el manual cumpla con las normativas legales y estándares vigentes, evitando posibles impactos negativos en la reputación y finanzas de Concremóvil S.A.S.

En este caso se identifica la norma por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, que permite guiarse de los parámetros establecidos que se debe tener en cuenta en el proceso para el manejo correcto de datos personales que maneja la empresa Concremóvil SAS.

El cumplimiento de estos requisitos normativos no solo garantiza la alineación con las regulaciones pertinentes, sino que también facilita una gestión más eficiente y segura de los datos personales y la respuesta a incidentes de seguridad. Este análisis proporcionó una base sólida para diseñar procedimientos que mejoren la calidad del servicio y aseguren que el manual sea integral y adaptado a las demandas regulatorias y operativas. En un entorno cada vez más regulado, esta preparación es esencial para mantener la integridad y la eficacia en la gestión de PQR.

#### 5. Definición de procesos de PQR

Se llevó a cabo una definición detallada de los procesos de PQR antes de redactar el documento. Este análisis previo resultó esencial para establecer procedimientos claros y efectivos que se ajusten a las necesidades de Concremóvil S.A.S.

El trabajo de definición de procesos se realizó de la mano con la persona encargada de dirigir la práctica, la Sra. Galia Jared Ramírez, quien apoyo la definición de cada proceso permitió

desde la recepción y evaluación hasta la resolución y seguimiento de las PQR. Esta precisión en la definición asegura que el manual ofrezca directrices prácticas y bien estructuradas, mejorando la eficiencia en la gestión de PQR y elevando la satisfacción del cliente. Al contar con procesos claramente establecidos, el manual facilitará una respuesta más coherente y adaptada a las circunstancias específicas de la empresa, alineándose tanto con los objetivos de calidad como con los requisitos normativos.

Listado maestro de documentos para la implementación del sistema de gestión de calidad

Se analiza y revisa el material actual con el que cuenta la empresa

El objetivo es evaluar el estado y la calidad de la documentación existente en el archivo de talento humano y administración, de esta manera se llevó a cabo una revisión exhaustiva de todos los documentos almacenados tanto en formato físico como digital. Este análisis incluyó la identificación de documentos obsoletos, duplicados o desactualizados, y permitió obtener una visión clara de la situación documental actual. Se obtuvo un panorama completo de la documentación disponible, identificando áreas críticas que necesitaban ser actualizadas o centralizadas.

2. Se realiza un listado de la documentación actual.

A partir de la revisión, se elaboró un listado detallado de toda la documentación actual. Este inventario inicial sirvió como base para la centralización de la información y la gestión de los documentos, dicho listado contenía información esencial como el tipo de documento, fecha de emisión, versión actual, ubicación y estado.

3. Se establece una conversación con las áreas encargadas para conocer: cambios, últimas versiones y demás.

Se realizaron reuniones y consultas con los responsables de las diferentes áreas responsables de la documentación, para recoger información sobre cambios recientes, versiones actuales de los documentos y cualquier otro detalle relevante. Esta etapa también incluyó la verificación de la validez de los documentos listados y la recopilación de comentarios y actualizaciones.

4. Se procede armar la respectiva tabla con todas las características

Se diseñó y creó una tabla detallada que incluyó todas las características relevantes de cada documento. La tabla abarcó campos como el tipo de documento, fecha de emisión, número de versión, estado del documento y entre otra información pertinente.

5. Almacenamiento de la información y diligenciamiento de la información correspondiente

Se procedió al almacenamiento de la documentación en un sistema centralizado y seguro, que permite el acceso controlado y la gestión eficiente de los documentos. Se completó el diligenciamiento de todos los datos necesarios en la tabla y se actualizó la información en el sistema para reflejar el estado actual.

Sistema de mejora continua por medio de la planilla de control de los cambios y procesos

1. Definir el objetivo de la plantilla

Como último paso y con la intención de que el manual de procedimientos se implementara y generara un impacto positivo en la organización, se estableció que la plantilla debía cumplir la función de dar el seguimiento sistemático y la evaluación de los cambios implementados, asegurando así la mejora continua. Este objetivo garantizaba que se pudiera realizar una

supervisión efectiva de las mejoras aplicadas, permitiendo identificar su impacto real en la gestión de PQR y en la toma de decisiones futuras.

2. Se establece las posibles variables o criterios a tener en cuenta en la planilla

Se identificaron las variables esenciales para el control de PQR, tales como fechas, tipo de PQR, satisfacción del cliente, fecha de recepción y respuesta, entre otras. Estos criterios fueron seleccionados para proporcionar una visión integral y detallada del proceso de gestión de PQR, facilitando la evaluación de cada aspecto relevante.

3. Organizar la estructura de forma que se maneje un sistema claro y ordenado

Se diseñó la estructura de la planilla de manera que fuese clara y ordenada, utilizando un formato en Microsoft Word. La organización incluyó secciones específicas para la información general del PQR, el procedimiento de atención, la evaluación de la gestión, la gestión de incidentes de seguridad (si aplica), las mejoras y recomendaciones, y la evaluación final. Este enfoque estructurado permite un seguimiento eficiente y una fácil actualización de los datos, asegurando que la planilla sea una herramienta práctica y efectiva para el control de PQR.

4. Realizar formulario de seguimiento

El resultado final de esta planilla se genera a través de varios formularios en Google Forms, adaptados según el tipo de PQR recibida. Se han creado un total de seis formularios:

Evaluación del Comportamiento en Situaciones de PQR

Procedimiento de Atención

Evaluación de la Gestión

Gestión de Incidentes de Seguridad (aplicable en casos específicos)

Mejoras y Recomendaciones (aplicable en casos específicos)

Evaluación Final

Cada formulario está diseñado para cubrir aspectos particulares del proceso de atención y gestión de las PQR, asegurando un análisis integral y detallado.

8.4 Establecer un sistema de indicadores que permita dar seguimiento a las mejoras anteriormente implementadas.

Este objetivo define los indicadores clave para realizar un seguimiento sistemático de las mejoras continuas implementadas en el presente proyecto de grado y fueron aplicados en el mes de mayo de 2024. Estos indicadores permitirán medir el progreso y la efectividad de las acciones, garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados y facilitando la evaluación de resultados y ajustes necesarios.

Manual de procedimientos para la implementación de un sistema integral de gestión de calidad para PQR.

Para garantizar la mejora continua, se deben definir indicadores clave de desempeño (KPI) que permitan medir la eficacia de la gestión de las PQR y el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

**Tabla 8.**  
*Indicadores Manual de Procedimientos*

Indicador	Meta	Resultado actual	Frecuencia de medición	Responsable
Tiempo promedio de respuesta a PQR	2 días	5 días	Trimestral	Oficial de cumplimiento
Índice de satisfacción del cliente	85%	70%	Trimestral	Oficial de cumplimiento
Cumplimiento con los procedimientos	100%	70%	Semestral	Oficial de cumplimiento
Número de acciones correctivas	10/año	7/año	Anual	Responsable de Calidad

Listado maestro de documentos para la implementación del sistema de gestión de calidad

Esta tabla facilita el monitoreo de los indicadores clave para asegurar la correcta implementación y actualización del Listado Maestro de Documentos en el Sistema de Gestión de Calidad.

**Tabla 9.**

*Tabla de indicadores listado maestro*

Indicador	Descripción	Frecuencia de Medición	Meta
% de Documentos Implementados	Porcentaje de documentos implementados según lo planificado.	Mensual	100% de los documentos implementados
Tiempo Promedio de Implementación	Tiempo promedio para implementar cada documento desde su creación hasta su aprobación.	Mensual	Cumplir con el tiempo del cronograma
% de Documentos Revisados y Actualizados	Porcentaje de documentos revisados y actualizados según el ciclo de revisión establecido.	Trimestral	100% de los documentos revisados
Satisfacción del área encargada	Nivel de satisfacción del personal con la accesibilidad y utilidad de los documentos del SGC.	Semestral	Satisfacción superior al 80%

Sistema de mejora continua por medio de la planilla de control de los cambios y procesos

Estos indicadores permiten hacer un seguimiento exhaustivo de los cambios y mejoras que se están implementando mediante la planilla de control, asegurando que cada acción esté alineada con los objetivos de la mejora continua en la organización.

**Tabla 10.**  
*Tabla de indicadores del sistema de mejora continua*

Indicador	Descripción	Frecuencia de Medición	Meta
% de Cambios Implementados con Éxito	Porcentaje de cambios que fueron implementados correctamente y dentro del plazo establecido.	Mensual	100% de cambios implementados exitosamente
Tiempo Promedio de Implementación de Cambios	Tiempo promedio que se tarda en implementar un cambio desde su aprobación hasta su ejecución final.	Mensual	Cumplir con el tiempo establecido en el cronograma
% de Cambios Revisados y Evaluados	Porcentaje de cambios que han sido revisados y evaluados después de su implementación.	Trimestral	100% de cambios revisados
Impacto del Cambio en los Procesos	Medida del impacto generado por cada cambio en términos de eficiencia o productividad.	Semestral	Mejoras de eficiencia mayores al 10%
Satisfacción del Usuario Interno con los Cambios	Nivel de satisfacción del personal con los cambios implementados.	Semestral	Satisfacción superior al 80%
% de Procesos Mejora Continua Implementados	Porcentaje de procesos relacionados con la mejora continua que han sido	Mensual	100% de procesos de mejora implementados

---

implementados de acuerdo al  
plan.

---

8.5 Realizar un programa de capacitación, orientado a la socialización de las mejoras implementadas en la empresa Concremóvil SAS.

Para cumplir con el objetivo final y poner en práctica las herramientas desarrolladas a lo largo del proyecto, se llevaron a cabo capacitaciones que implicaron una socialización detallada y didáctica mediante presentaciones dinámicas en formato de diapositivas, lo que hizo más accesible y comprensible la temática, dejando como resultado una mayor comprensión de la importancia del proyecto y su impacto en la empresa.

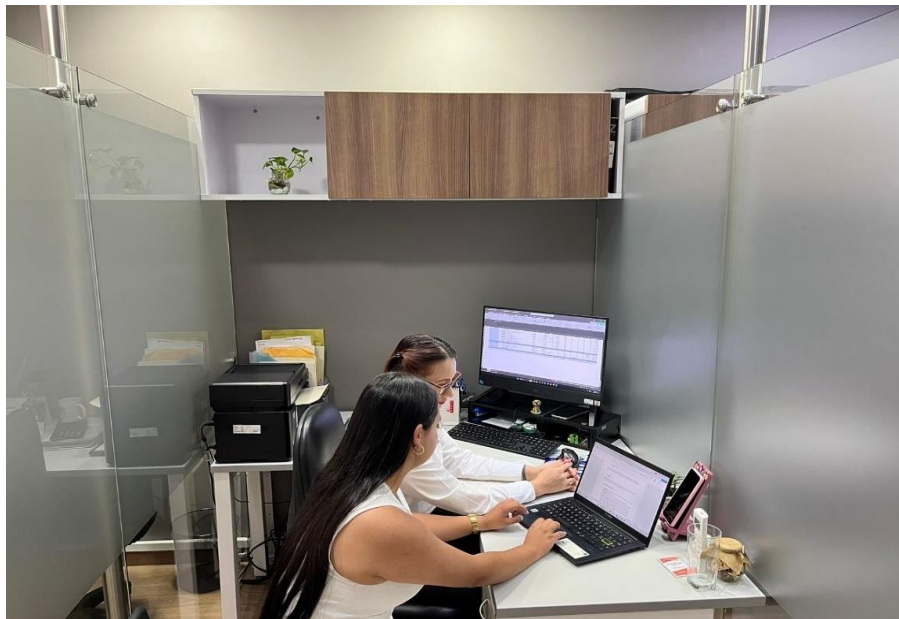
Inicialmente, se llevó a cabo una presentación exhaustiva dirigida a los colaboradores de las áreas involucradas en las propuestas de mejora. En esta presentación, se expusieron de manera clara y concisa tanto el objetivo general del proyecto como la manera en que los objetivos específicos se iban relacionando con los objetivos individuales de cada área. Se enfatizó la importancia de la colaboración entre áreas y se brindó una visión general de cómo las propuestas de mejora contribuirían a optimizar los procesos y aumentar la eficiencia operativa de toda la organización

Concremóvil SAS mostró un fuerte compromiso al organizar sesiones de capacitación efectivas para sus colaboradores y la participación de los miembros de la empresa, se logró implementar las mejoras de manera eficaz, ya que las capacitaciones se llevaron a cabo según las fechas y horarios establecidos.

Cabe resaltar que durante el desarrollo de las diferentes secciones se contó con la presencia de la Coordinadora Administrativa de la oficina principal, ubicada en Floridablanca – Santander, esto con el fin de garantizar el compromiso con el que se desarrolló la capacitación por todas las partes involucradas.

8.5.1 Propuesta 1: Manual de procedimientos para la implementación de un sistema integral de gestión de calidad para PQR, para la empresa Concremóvil S.A.S.

**Figura 13.**  
*Capacitación Manual de Procedimientos*



Descripción: La primera capacitación se desarrolló en base a la primera y más importante propuesta de este proyecto, el manual de procedimientos se presentó inicialmente a la oficial en

Cumplimiento de la empresa Concremóvil S.A.S, quien estuvo asesorando el desarrollo del proyecto y es el área más interesada en el resultado de este.

Durante la socialización se explicó como primer punto cuál sería la estructura del manual, se continuo con la parte más importante y robusta, que son netamente los diversos procedimientos que contiene el manual como lo son: procedimientos de atención de consultas y reclamos de datos personales, procedimiento de gestión de datos personales y por último procedimiento de gestión de incidentes de seguridad.

Se hizo énfasis en la importancia de familiarizarse con dicho manual y por ende dar correcto uso de este, pues el manual en mención es muy sólido en cuanto a la información que contiene, se explicó detalladamente cada procedimiento y la finalidad de este, adicionalmente se recordó la importancia de cumplir con las normativas. Adicionalmente, se capacito a otras áreas, como Talento Humano, Comercial y ventas, sistemas y contabilidad, con la finalidad de dar conocimiento de esta nueva herramienta a cada área relacionada con datos personal y/o peticiones, quejas y reclamos PQR.

Fecha: 02 de Julio de 2024

Recursos: Computador portátil, Microsoft Excel, Microsoft Word y Microsoft Point.

Personas capacitadas: Oficial de Cumplimiento, jefe de Talento Humano, Coordinador en Sistemas y Coordinadora Contable.

8.5.2 Propuesta 2: Listado maestro de documentos como herramienta para la implementación del sistema de gestión de calidad

**Figura 14.**

*Capacitación Listado Maestro de Documentos*



Descripción: La segunda capacitación tuvo relación con la segunda propuesta, el listado maestro de documentos, esta capacitación estuvo dirigida inicialmente al área de Talento Humano y Sistemas de la empresa Concremóvil S.A.S, quienes se verán mayormente beneficiados de esta mejora, se abordó inicialmente el problema que se venía presentando, que era la deslocalización de la documentación, lo cual generaba confusiones y mayor esfuerzo operativo, presentando problemáticas presentadas a raíz de este problema, posteriormente se continuo con la explicación de la relevancia que tiene dicho listado para continuar en busca de la certificación de calidad, y el aporte que este genera en la implementación de un sistema de gestión de calidad, continuando con la presentación de la planilla y el modo en que se desarrolló, esto con la intención de poner en conocimiento y a disposición el material al área de sistemas, con la intención de hacer más robusto

y continuar con su desarrollo por dicha área, se finalizó presentando los documentos que contiene dicho listado, sus actualizaciones y su ubicación en la red virtual de la organización.

Adicionalmente se dio a conocer a las demás áreas que sus documentos tienen presencia en el listado, como el área de seguridad y salud en el trabajo, producción y distribución de concreto PD, comercial y contable.

Fecha: 02 de Julio de 2024.

Recursos: Computador portátil y Microsoft Excel.

Personas capacitadas: Coordinadora administrativa, Coordinador en sistemas, jefe de Talento Humano, Coordinador Comercial.

8.5.3 Propuesta 3: Sistema de mejora continua por medio de la planilla de control de los cambios y procesos

**Figura 15.**  
*Capacitación Plan de Mejora Continua*



Descripción: La tercer capacitación tuvo relación con la tercer propuesta desarrollada, una planilla de control de cambios y procesos implementada con la intención de dar lograr una mejora continua estuvo dirigida a diferentes áreas de la empresa Concremóvil S.A.S, principalmente se presentó a los encargados (5) de recibir la información por parte de trabajadores, clientes, proveedores y demás personas en relación, pues serán los encargados principales de su uso y de llevar el control de dicho proceso, durante la socialización se explicó como primer punto la intención con la cual se creó y la importancia que tiene su desarrollo a la par con el manual, luego su estructura y su contenido, finalmente se procedió con un ejemplo real de la manera idónea en que se debe digitar dicha planilla por medio del formulario Google Forms que cada uno de los 5 colaboradores encargados podrá encontrar en su correo con la etiqueta Mejora Continua, se

proporcionaron pautas y tips para lograr su uso adecuado. Adicionalmente, se presentó un video como material de apoyo, con la intención de retroalimentar toda la información recibida. Posteriormente se presentó a los coordinadores de las diferentes áreas en relación y se dio a conocer la importancia de dar un uso adecuado y continuo seguimiento para conocer los resultados del proyecto y lograr el objetivo de una mejora continua.

Fecha: 02 de Julio del 2024

Recursos: Computador portátil, Microsoft Word y Microsoft Point.

Personas capacitadas: Coordinadora administrativa, Coordinador en sistemas, jefe de Talento Humano, Coordinador Comercial.

## 9. Conclusiones

La Implementación de un plan de mejoramiento del sistema de gestión de calidad para las PQR en Concremóvil S.A.S, con un enfoque en la protección de datos personales, posibilitará a la organización no solo alcanzar los estándares establecidos por la norma ISO 9001, sino también incrementar significativamente su eficiencia operativa y la satisfacción de los clientes. Esta medida fortalecerá la reputación de la organización y asegurará la administración adecuada de información sensible, fortaleciendo la confianza de los clientes y otros involucrados.

El análisis diagnóstico permitió identificar de manera clara y precisa las principales deficiencias en el proceso de gestión de PQR en Concremóvil SAS. Entre las falencias detectadas se encuentran la falta de un procedimiento estandarizado, la dispersión de la información en diferentes canales de comunicación, la ausencia de un sistema de seguimiento y medición, y la vulnerabilidad en el tratamiento de datos personales. Este análisis inicial brindó los inicios para el diseño de un sistema de gestión de calidad más robusto.

El plan de mejoramiento diseñado se fundamenta en los principios de la norma ISO 9001 y se enfoca en la implementación de un sistema de gestión de calidad integral para PQR. Este plan incluye la definición de procesos claros y detallados, la implementación de herramientas de seguimiento y control, y la adopción de medidas para garantizar la protección de datos personales. Se espera que la implementación de este plan permita optimizar la gestión de PQR, aumentar la satisfacción del cliente y reducir el riesgo de incumplimiento normativo.

La implementación de las propuestas de mejora ha permitido dar continuidad al proceso de gestión de PQR en Concremóvil S.A.S. La adopción de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 ha generado una mayor eficiencia, transparencia y control en el manejo de

las solicitudes de los clientes. Además, se ha fortalecido la cultura de calidad en la organización, promoviendo una mejora continua en todos los procesos.

El sistema de indicadores implementado permite realizar un seguimiento continuo del desempeño del proceso de gestión de PQR. A través de la medición de variables clave, como los tiempos de respuesta, los niveles de satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales, es posible identificar áreas de mejora y evaluar la efectividad de las acciones implementadas. Este sistema de medición contribuye a garantizar la sostenibilidad de los resultados obtenidos.

El programa de capacitación ha sido fundamental para la exitosa implementación del sistema de gestión de calidad. Al brindar a los colaboradores los conocimientos y herramientas necesarias para aplicar los nuevos procesos, se ha logrado una mayor apropiación y compromiso con la mejora continua, por medio de esta se ha permitido superar resistencias al cambio y fortalecer la cultura de calidad en la organización.

### **10. Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa Concremóvil SAS realizar un seguimiento constante y riguroso de la planilla de control, ya que esta herramienta es fundamental para garantizar la correcta implementación del manual en el proceso de gestión de PQR. A través de este monitoreo continuo, la empresa podrá identificar posibles áreas de mejora, evaluar el cumplimiento de los procedimientos determinados y asegurar una atención oportuna y efectiva a las solicitudes de los clientes, brindando así misma seguridad en sus datos personales y cumpliendo la normativa legal vigente.

Asimismo, la aplicación de las mejoras propuestas no solo mejora la gestión interna, sino que también refuerza la imagen de la empresa frente a sus clientes y socios. Un enfoque proactivo en la actualización y optimización del proceso de PQR permite a Concremóvil SAS mantenerse competitiva en el mercado, destacando por su capacidad de respuesta, su compromiso con la calidad del servicio y su responsabilidad social. Todo esto contribuye al fortalecimiento de su reputación y posicionamiento en el sector, promoviendo la fidelización de los clientes y el crecimiento sostenido de la empresa.

## Referencias bibliográficas

Anónimo. (2023, 10 septiembre). Manual de Procedimientos: definición, objetivos y elaboración.

*Ingeniería de Calidad / Quality Engineering.*

<https://www.ingenieriadecalidad.com/2019/01/manual-de-procedimientos.html>

Chitiva Bernal, Y. E. (2021). Diseño de un sistema de gestión de calidad total para el área de PQR de la Empresa Claro.

<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/29632/ChitivaBernalYovanyEnrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Conceptos de calidad: todo lo que usted necesita saber. (n.d.). Retrieved April 5, 2024, from

<https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>

Hernández Sampieri, R. (s. f.). Los Métodos Mixtos.

ISO 9001:2015 (2015) ISO. Disponible en:

<https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/20/62085.html> (Acceso: 14 April 2024)

*Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo.* (s. f.). Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Ortega, C. (2023, 20 febrero). *Sistema PQRS: ¿Qué es y cuáles son sus características?* QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/sistema-pqrs/>

Ortiz Iles, E. S., & Viafara Mancilla, L. T. (2020). Mantenimiento del sistema de gestión de calidad, en la nueva versión de la norma ISO 9001.

<https://red.uao.edu.co/entities/publication/57e9c62b-8a02-4437-8238-90ae23e85e57>

Sarmiento Esteban, E. M., & Moreno Castaño, J. Y. (2023). Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 para la empresa Filtros AYZ SAS.

<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/25332>

Stojanovic, S. (s. f.). *Requisitos de documentación ISO 9001:2015: ¿Qué es obligatorio?* 9001Academy.

<https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/lista-de-documentos-obligatorios-requeridos-por-la-iso-90012015/>

**Apéndices**

Los respectivos apéndices se encuentran en la carpeta comprimida.