

**Plan para la implementación de sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO
9001:2015 para Movilidad y Servicios Girón S.A.S.**

Karent Lisset Solano Contreras

Código: 2169179

Monografía para optar el título de especialista en gerencia integral de la calidad

Director

Paulo César Valenzuela López

Profesional de certificación ICONTEC

Universidad Industrial de Santander

Faculta de ingenierías físico mecánicas

Escuela de estudios industriales y empresariales

Especialización en gerencia integral de la calidad

Bucaramanga

2017

Agradecimientos

A Dios por ser mi guía y permitirme culminar una meta más para mi perfil académico. A mi hija Julia Bonilla Solano por ser mi acompañante de vida y permitirme ser su ejemplo a seguir y a mi esposo John Bonilla por su compañía y comprensión.

A mis padres por ser mi apoyo incondicional y mi guía durante cada etapa de mi vida.

A Movilidad y Servicios Girón S.A.S. y a todas las personas que con su colaboración hicieron posible esta monografía.

Tabla de contenido

Abstract	9
Introducción	10
Título del trabajo de grado	11
Justificación	11
1. Objetivos.....	13
1.1 Objetivo general	13
1.2 Objetivos específicos.....	13
2. Alcance	13
3. Relación de objetivos y actividades.....	14
4. Metodología de trabajo.....	14
4.1 Presentación de la empresa	14
4.2 Historia de la empresa.....	15
4.3 Metodología	15
4.4 Autodiagnóstico inicial	16
4.5 Resultados de autodiagnóstico	17
5. Plan de acción.....	28
6. Direccionamiento estratégico	33
6.1 Misión	34
6.2 Visión.....	34
6.3 Política de calidad	34
6.4 Mapa de procesos.....	35
6.5 Objetivos de calidad.....	36
7. Conclusiones.....	38
8. Recomendaciones	40
Bibliografía	41

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Metodología	15
<i>Figura 2.</i> Diagnóstico inicial	17
<i>Figura 3.</i> Calificativo de la matriz.....	18
<i>Figura 4.</i> Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015	19
<i>Figura 5.</i> Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 4	20
<i>Figura 6.</i> Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 5	21
<i>Figura 7.</i> Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, Capítulo 6.....	22
<i>Figura 8.</i> Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 7	23
<i>Figura 9.</i> Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 8	25
<i>Figura 10.</i> Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 9	26
<i>Figura 11.</i> Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 10	27
<i>Figura 12.</i> Plan de acción	29
<i>Figura 13.</i> Matriz evaluación de factores internos- MEFI	30
<i>Figura 14.</i> Matriz evaluación de factores Externos- PESTEL	30
<i>Figura 15.</i> Identificación y evaluación de partes interesadas	31
<i>Figura 16.</i> Listado maestro de documentos.....	32
<i>Figura 17.</i> Matriz de planificación de los cambios	33
<i>Figura 18.</i> Matriz de estrategia institucional.....	35
<i>Figura 19.</i> Mapa de procesos.....	36
<i>Figura 20.</i> Matriz de planificación de objetivos.....	37

Lista de tablas

Tabla 1. Relación objetivos y actividades.....	14
Tabla 2. Información de la empresa.....	14
Tabla 3. Resultado del autodiagnóstico	18
Tabla 4. Fortalezas y debilidades encontradas en el autodiagnóstico.....	28

Resumen

TITULO: “PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTC ISO 9001:2015 PARA MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRÓN S.A.S.”¹

AUTOR: Solano Contreras Karent Lisset

PALABRAS CLAVES: Implementación del sistema de gestión, versión NTC ISO 9001:2015

DESCRIPCION:

Esta monografía presenta la propuesta para el plan de implementación del sistema de gestión de calidad de Movilidad y Servicios Girón S.A.S., basado en la NTC ISO 9001:2015. Con el propósito de organizar interna y externamente la organización beneficiándose de los aportes que se dan en el enfoque de la norma. Movilidad y servicios Girón S.A.S., se trazó como uno de sus objetivos la implementación del sistema de gestión de calidad para direccionar sus procesos y tener mejores resultados con la satisfacción del cliente.

A través del uso de una metodología de tipo descriptivo, se planteó inicialmente la realización de la evaluación inicial de la organización por medio de la aplicación de la matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015, la cual permite conocer el punto de partida de la organización en la implementación del sistema de gestión. La matriz de autodiagnóstico es un documento desarrollado en Microsoft Excel, que permite obtener resultados claros para la realización del análisis y evaluación de cada capítulo de la norma. La aplicación del autodiagnóstico ISO 9001:2015, permitió conocer el grado de cumplimiento de la organización a los requisitos de la norma en mención establecida en esta monografía facilitando la determinación del plan de acción requerido para lograr la implementación del sistema de gestión de calidad y dando inicio con el direccionamiento estratégico de Movilidad y Servicios Girón S.A.S.

¹ Plan para la implementación de sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para movilidad y servicios girón s.a.s

* Facultad de ingenierías físico – mecánicas. Escuela de estudios industriales y empresariales. Director: Paulo Cesar Valenzuela

Abstract

TITLE: “PLAN FOR THE IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON NTC ISO 9001: 2015 FOR MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRÓN S.A.S²”

AUTHOR: SOLANO CONTRERAS, karent lisset

KEYWORDS: Implementation of the management system, version NTC ISO 9001: 2015

DESCRIPTION:

This monograph presents the proposal for the implementation plan of the quality management system of Mobility and Services Groin S.A.S., based on NTC ISO 9001: 2015. With the purpose of organizing internally and externally the organization benefiting from the contributions that are given in the approach of the standard. Mobility and services Girón S.A.S., was designed as one of its objectives the implementation of the quality management system to direct its processes and have better results with customer satisfaction.

Through the use of a descriptive methodology, the initial evaluation of the organization was initially carried out through the application of the ISO 9001: 2015 self-diagnosis matrix, which allows us to know the starting point of the organization in the implementation of the management system. The self-diagnosis matrix is a document developed in Microsoft Excel, which allows clear results to be obtained for the analysis and evaluation of each chapter of the standard. The application of the ISO 9001: 2015 self-diagnosis allowed us to know the degree of compliance of the organization with the requirements of the standard mentioned in this monograph, facilitating the determination of the action plan required to achieve the implementation of the quality management system and giving start with the strategic address of Mobility and Services Girón S.A.S.

² Plan for the implementation of quality management system based on NTC ISO 9001: 2015 for mobility and services girón s.a.s

* Faculty of physical-mechanical engineering. School of industrial and business studies. Director: Paulo César Valenzuela

Introducción

Movilidad y servicios Girón S.A.S., es una empresa de economía mixta, líder a nivel del área metropolitana, la cual administra y recauda los trámites y servicios ofrecidos por la secretaria de tránsito de Girón y la administración en el recaudo de los impuestos correspondientes a la secretaria de Hacienda de Girón. Su compromiso con la prestación de servicios de calidad, transparencia en sus procesos y el mejoramiento continuo, ha sido la variable de diferenciación con sus competidores.

Acorde a los cambios que se presentan en el sector y la alta demanda del parque automotor, las diferentes secretarías de tránsito buscan posicionarse como líderes del sector a través de la prestación de servicios de tránsito y seguridad vial. Por ende, Movilidad y servicios S.A.S., busca ubicarse como líder en el oriente colombiano como la empresa con mejor prestación de servicios de tránsito y recaudos municipales, aumentando de esta manera su parque automotor y la satisfacción de los clientes.

Movilidad y servicios Girón S.A.S., busca mantenerse como el tránsito líder a nivel del área metropolitana, y su reto es ubicarse como el primer tránsito a nivel del oriente colombiano, presentando un incremento en su parque automotor y en la realización de trámites de tránsito; que permita obtener un aumento en su rentabilidad. Con el propósito de tener una mayor presencia en el mercado Movilidad y servicios Girón S.A.S., tiene como desafío orientar sus servicios a la satisfacción del cliente, e incrementar su competitividad a través del cumplimiento de objetivos y el direccionamiento estratégico aplicado en la implementación del sistema de gestión de calidad que le permita el fortalecimiento de la cultura y la mejora continua.

Con el fin de prestar servicios de transparencia y confiables a nuestros usuarios, tener un lineamiento entre los procesos realizados, tener un direccionamiento estratégico, que le permita reducir los reprocesos e identificar los riesgos y las oportunidades que tiene la empresa. Movilidad y Servicios Girón S.A.S., se plantea como uno de sus objetivos la implementación de la NTC ISO 9001: 2015; que le permita lograr la certificación de su sistema de gestión de calidad, fortaleciendo su cultura y mejora continua de la calidad. El objetivo de la presente monografía es presentar a la organización un plan de trabajo para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015.

Título del trabajo de grado

Plan para la implementación de sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para movilidad y servicios Girón S.A.S.

Justificación

Este proyecto es de gran importancia, para cada una de las partes interesadas, en el desarrollo de las actividades requeridas en la implementación del sistema de gestión de calidad; ya que movilidad y servicios Girón s. a. s., es una empresa que ha tenido un crecimiento durante los últimos años, en donde ha surgido la necesidad de orientar la dirección estratégica hacia el cumplimiento de objetivos a gran escala, lo cual no es posible sin lograr una interrelación en sus procesos.

Además de esto se evidencia que la organización ha venido tomando decisiones de manera empírica y de acuerdo a los cambios que se han presentado con su crecimiento actual; movilidad y servicios Girón s.a.s., busca la diferenciación en servicios con otras empresas del sector; lo cual hace que la presente monografía se enfoque en diseñar un plan de implementación

del sistema de gestión de calidad a través de la identificación de oportunidades y mejoras para la organización.

Movilidad y Servicios Girón s.a.s., busca posicionarse a nivel nacional y mantenerse a nivel del área metropolitana como la empresa líder en la prestación de servicios de tránsito; a través de una correlación de sus áreas de trabajo; que permitan optimizar sus procesos y tener un enfoque basado en riesgos; agregando valor a sus servicios, satisfaciendo las necesidades de los clientes, desarrollando y manteniendo ventajas competitivas que lo diferencien de sus competidores.

Con la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015, se tendrá el conocimiento y las herramientas necesarias para lograr identificar oportunidades y a su vez enfrentar los cambios que día a día se puedan presentar de acuerdo a las nuevas tendencias del sector.

El diseño del sistema de gestión de calidad para movilidad y servicios Girón s.a.s., va a permitir conocer la madurez de la organización, permitiéndole identificar riesgos y oportunidades que conlleven a la mejora continua de sus procesos. además, va a permitir trabajar con las partes interesadas involucrando su importancia en todo el personal, ya en ellos se consolida la prestación de un servicio de calidad.

El sistema de gestión de calidad, permitirá mejorar la capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado; atender las innovaciones de tecnología e información, que hacen parte fundamental en nuestra parte misional; así como tener conocimiento del comportamiento del mercado para dar respuesta a las nuevas necesidades.

Esta monografía busca identificar el punto de partida de la organización y el diseño de un plan de trabajo que conlleve a la implementación de la NTC ISO 9001:2015.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Diseñar un plan de trabajo que facilite la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015; a través del enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos de Movilidad y Servicios Girón S.A.S.

1.2 Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico que permita identificar el estado actual de movilidad y servicios Girón S.A.S., de acuerdo a los requisitos contemplados en la NTC ISO 9001:2015.
- Definir el plan de trabajo para la implementación del sistema de gestión en la empresa.
- Establecer el direccionamiento estratégico de Movilidad y Servicios Girón S.A.S

2. Alcance

Planificación de las actividades hacia la implementación del sistema de gestión de calidad para movilidad y servicios Girón S.A.S., incluyendo el diagnóstico inicial, el plan trabajo para la implementación, y direccionamiento estratégico que contribuyan a una eficaz planeación del sistema de gestión.

3. Relación de objetivos y actividades

Tabla 1.

Relación objetivos y actividades

OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES QUE ASEGURAN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un diagnóstico que permita identificar el estado actual de movilidad y servicios Girón S.A.S., de acuerdo a los requisitos contemplados en la NTC ISO 9001:2015. 	Autodiagnóstico de la NTC ISO 9001: 2015 de Movilidad y Servicios Girón S.A.S.
<ul style="list-style-type: none"> Definir el plan de trabajo para la implementación del sistema de gestión en la empresa. 	Plan de trabajo para la implementación del NTC ISO 9001:2015. Relación de las actividades a implementar para dar cumplimiento a los numerales de la norma.
<ul style="list-style-type: none"> Establecer el direccionamiento estratégico de Movilidad y Servicios Girón S.A.S 	Diseño de la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos.

4. Metodología de trabajo

4.1 Presentación de la empresa

Tabla 2.

Información de la empresa

RAZÓN SOCIAL	MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRÓN S.A.S.
NIT	900481956-5
SEDE PRINCIPAL	CALLE 58 N° 4-71 URB. VEGA DE VILLAMIZAR
OBJETO SOCIAL	<p>Prestación de los servicios de soporte operativo y tecnológico, para la gestión de la información que maneja la secretaria de tránsito.</p> <p>Implementar, operar, mantener el sistema integral de información y soporte técnico, manejo y expedición de especies venales.</p> <p>La operación y procesamiento de la información que le sirve de base al municipio de Girón para recaudos de: tasas, impuestos y contribución y en general la renta del municipio.</p> <p>Servicio de asesoría interdisciplinaria en el área de operación y procesamientos de recaudo de la entidades territoriales.</p> <p>Operación de patios, grúas, centro teórico práctico de conductores y transporte.</p> <p>Apoyo de cobro pre jurídico</p> <p>Operar los recaudos necesarios para el buen funcionamiento de la sociedad y ejercer las demás funciones</p>

4.2 Historia de la empresa

Movilidad y servicios Girón S.A.S, es una empresa de economía mixta conformada por el municipio de Girón y la empresa Growing Network S.A.S, la cual tiene como función la administración y recaudo de los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaria de Tránsito Municipal de Girón y la administración en el recaudo de los impuestos correspondientes a la secretaria de Hacienda Municipal de Girón.

Fue creada el 14 de diciembre del año 2011, con el objetivo de gestionar la administración y recaudo de los trámites y servicios ofrecidos por la secretaria de tránsito municipal de Girón y el recaudo de los impuestos: predial unificado, industria & comercio y rética correspondientes a la secretaria de hacienda municipal de Girón. En el 2013 se fortalece la plataforma de Software, desarrollando aplicaciones a la medida que mejoran la calidad, productividad y eficacia en los procesos organizaciones; para el 2014 se perfila como el transito líder en la región, resultado del mejoramiento continuo y el buen servicio. En el 2015 estrena nueva infraestructura que permite ofrecer mayor comodidad y seguridad a sus usuarios.

4.3 Metodología

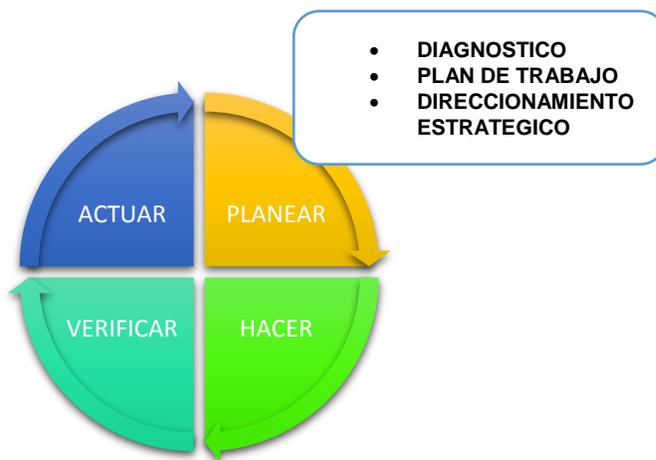


Figura 1. Metodología

El presente proyecto se enmarca en base al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), el cual nos permite describir en cuatro etapas esenciales como se va a implementar el mejoramiento continuo de la calidad. En la primera etapa del ciclo, la cual es PLANEAR, describe en su fase la metodología a seguir, como primera etapa la empresa desea conocer el diagnóstico inicial donde se identifican las actividades que desarrolla la empresa frente a los numerales de la Norma Técnica Colombia ISO 9001:2015. Una vez identificado el diagnóstico de la empresa, se establece el plan de trabajo a realizar, el cual deberá cumplirse para lograr la implementación del sistema de gestión de calidad; permitiendo obtener un plan detallado de las actividades desarrolladas que permitan evidenciar la fortalezas y debilidades que tiene la empresa.

Para la elaboración del diagnóstico inicial de Movilidad y Servicios Girón S.A.S., sobre la norma, se inicia con un proceso de análisis de información y revisión documental que me permite identificar el cumplimiento actual de la empresa en cada una de las actividades que me exige la NTC ISO 9001: 2015.

4.4 Autodiagnóstico inicial

En la realización del autodiagnóstico el cual es el punto de partida de la implementación del sistema, se refleja la situación de la empresa en relación a los numerales de la norma ISO 9001:2015. Se estableció un análisis descriptivo y cuantitativo, el cual permitió obtener información detallada de los documentos implementados, entrevistas con la alta dirección y observación de los procesos de la empresa.

Se empleó la observación directa de los procesos existente dentro de la empresa que permitieron identificar el estado actual de la organización en relación a lo establecido en la norma. Con el propósito de identificar la estructura de cada proceso que interviene en la

prestación de los servicios, se realizó el reconocimiento de los procedimientos y las actividades desarrolladas en cada puesto de trabajo; realizándose entrevistas no estructuradas a los funcionarios que intervienen en cada proceso, logrando obtener información de manera detallada de cada una de la tareas que se generan, la forma como se ejecutan, los requerimientos que tienen, teniendo como referencia cada uno de los numerales de la norma ISO 9001:2015.

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		0%				
La organización debe determinar:						
Ø Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad				X		Identificar y analizar las variable externas e internas de la empresa.
		0	0	1		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		17%				
La organización debe determinar:						
Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:			X		Estan identificadas las partes interesadas.	Realizar un apriorizacion de la partes interesadas y determinar los requisitos pertinentes de ellos.
a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;						
b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.				X		
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.				X		
		0	1	2		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		0%				
La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.						

Figura 2. Diagnóstico inicial

4.5 Resultados de autodiagnóstico

Para el análisis del diagnóstico realizado se utilizó una matriz Autodiagnóstico ISO 9001:2015 que contempla los numerales de la norma técnica colombiana ISO 9001:2015.

La matriz está compuesta por cada numeral de NTC ISO 9001:2015: 4 contexto, 5 Liderazgo, 6 Planificación, 7 apoyo, 8 operación, 9 evaluación de desempeño y 10 mejora; cada uno de los capítulos desprende los numerales que la componen y las actividades que se deben desarrollar; el calificativo de la matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015 se compone así:



Figura 3. Calificativo de la matriz

El porcentaje de cada numeral está plasmado en el cuadro de resumen de la ISO 9001:2015, el cual muestra la situación actual de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la norma.

Tabla 3.
Resultado del autodiagnóstico

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	15%
5 LIDERAZGO	31%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	0%
7 SOPORTE	35%
8 .OPERACIÓN	14%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	4%
10. MEJORA	0%

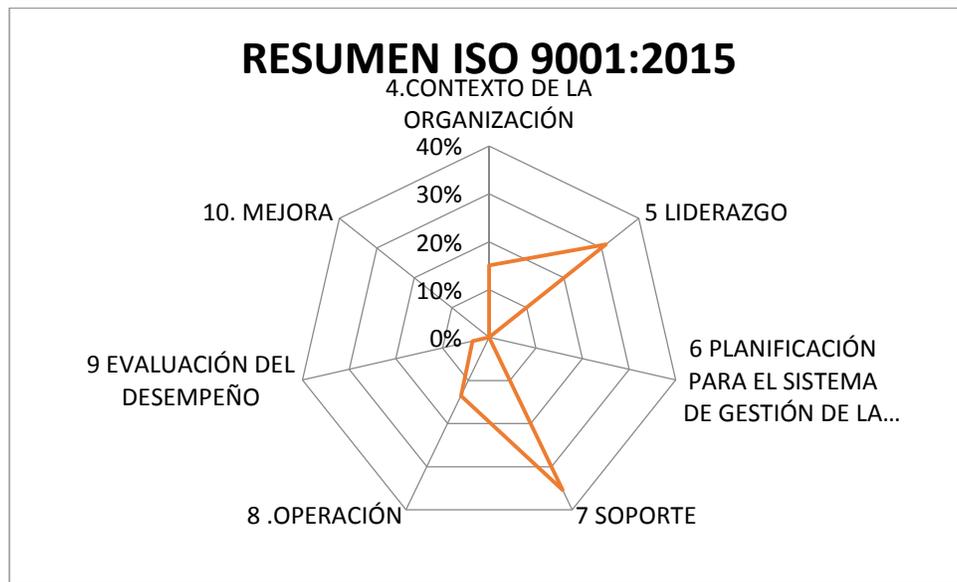


Figura 4. Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015

Como se puede analizar la empresa presenta un nivel de incumplimiento bastante considerable de los numerales de la norma, para lo cual muestra la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, compromiso que adquiere la empresa para iniciar el proceso del plan de trabajo.

Con relación al capítulo 4 contexto organizacional los resultados obtenidos de la matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015 fueron los siguientes:

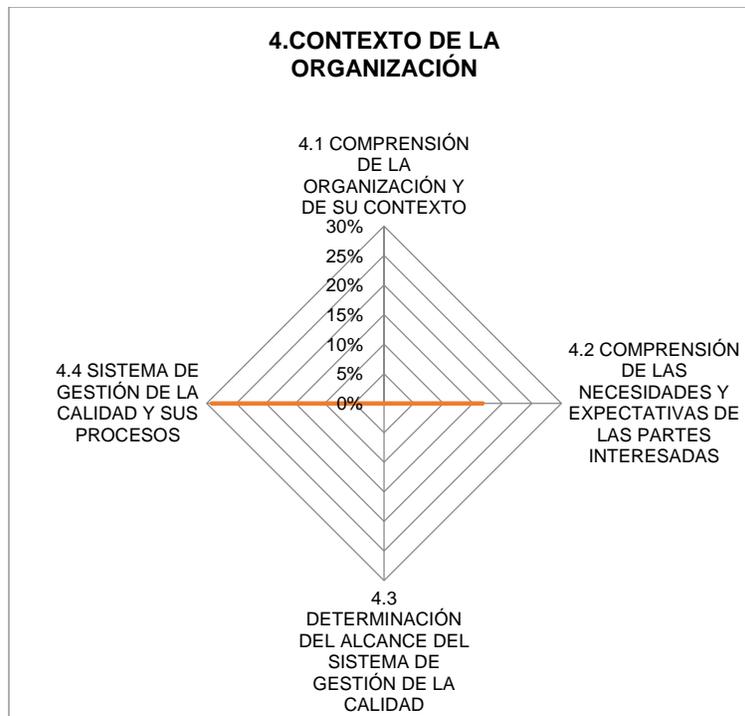


Figura 5. Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 4

Según los resultados de la matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015, movilidad y servicios Girón S.A.S, no tiene conocimiento del contexto organizacional lo cual se muestra que no están determinadas las cuestiones internas y externas de la organización, y por ende no se identifican las debilidades y fortalezas con las que cuenta y esto no le permite tomar decisiones más reales sobre la situación de la organización.

La organización tiene un 17% de cumplimiento en el numeral “4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”. La alta dirección no tiene identificadas las partes interesadas y las expectativas de la empresa por ende no tiene claridad sobre los efectos reales o potenciales que sean más convenientes para la prestación de servicios de movilidad y servicios Girón S.A.S.

El numeral “4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad” presenta un 0% de cumplimiento, esto debido a que la organización no cuenta con un sistema de gestión de calidad y por ende no se ha tenido en cuenta hasta el momento la definición de su alcance frente a la implementación del sistema de gestión. Por ende, movilidad y servicios Girón S.A.S., deberá diseñar e implementar su alcance en la implementación del sistema.

Por otro lado, en el numeral 4.4 “Sistema de Gestión de calidad y sus procesos”, la organización presenta un cumplimiento del 29% en donde se tiene identificadas los procesos de la organización, pero no existe una inclusión en la caracterización de procesos como las entradas de los riesgos y oportunidades. Se evidencia una falta de cultura hacia la mejora y la asignación de responsabilidades en los procesos.

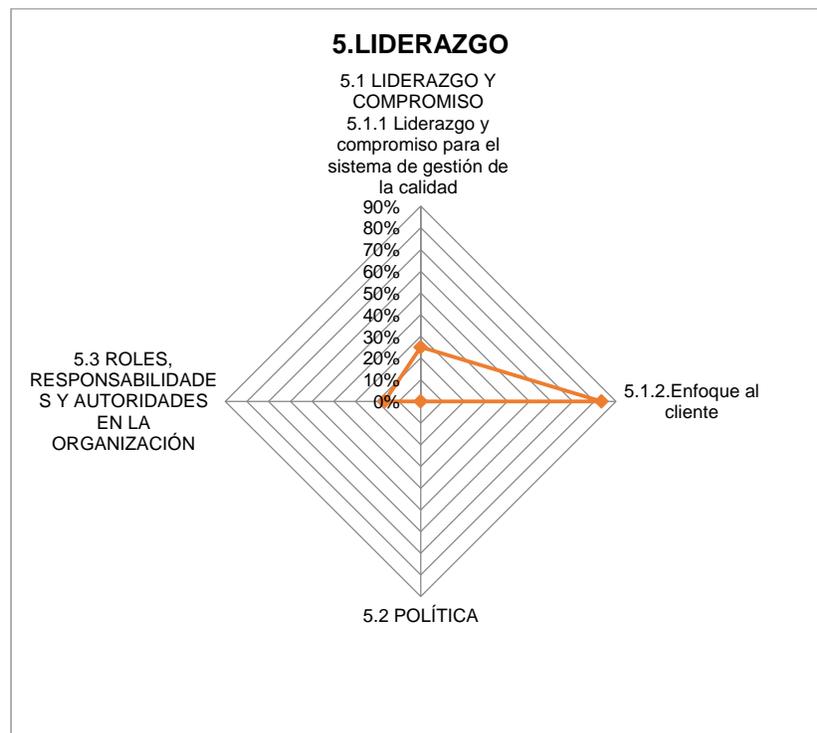


Figura 6. Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 5

Con respecto al capítulo 5 “Liderazgo”, de la norma, se refleja que el compromiso de la alta dirección está inclinado hacia el enfoque al cliente con un cumplimiento del 83%, y aunque existe un conocimiento por parte de la alta dirección sobre el sistema, no se ha establecido su compromiso con la implementación y por ende no existe una política definida a lo cual el porcentaje de cumplimiento es de 0% y no se han definido los roles y responsabilidades de la organización. La organización deberá establecer el compromiso por la alta dirección para de tal manera dar el enfoque y política de implementación del sistema de gestión.

Con relación al capítulo 6 los resultados fueron los siguientes:



Figura 7. Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, Capítulo 6

La identificación y evaluación de riesgos en la organización no se ha realizado, por ende, el resultado del capítulo 6 de la matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015, es de 0%, se refleja que la organización no ha realizado una determinación de los riesgos y oportunidades de la estrategia

y no tiene definidos unos objetivos de calidad. Para lo cual es necesario identificar las oportunidades, fortaleza, debilidades y amenazas que me permitan abordar los riesgos que se presentan en la empresa e identificar las oportunidades.

La organización no cuenta con una planificación de cambios para lo cual es necesario trabajar en la transformación de la cultura respecto al cambio.

Los resultados del capítulo 7 son los siguientes:



Figura 8. Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 7

En este capítulo de la norma se encuentran 5 ítems fundamentales a los cuales la organización debe dar cumplimiento, los cuales son: recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación, información documentada. En el numeral 7.1 “Recursos” la organización presenta un cumplimiento del 33% ya que se tienen identificados los recursos necesarios para la implementación del sistema, pero no se cuenta con un diseño de presupuesto e identificación de recursos por procesos que permitan darle cumplimiento total al numeral. Para el numeral 7.1.2

“Personas” Movilidad y Servicios Girón S.A.S., presenta un cumplimiento del 50% debido a que cuenta con el personal requerido para la realización de sus procesos, pero no se encuentra determinado a través de una caracterización que permita identificar el personal que interviene en cada proceso. La organización cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y da cumplimiento al numeral 7.1.3 “Infraestructura” en un 100%, permitiendo lograr la conformidad de la prestación de sus servicios y a través de la implementación de una lista de chequeo que permita identificar las necesidades que se presentan en el ambiente de la prestación de servicios y así dar cumplimiento al numeral 7.1.4 el cual al momento de realizar el autodiagnóstico presento un 50% de conformidad con el numeral, esto se debe a que la infraestructura es nueva y por ende no presenta ninguna inconformidad, sino una prevención en cuidado de la operación de sus servicios. Para el numeral 7.1.5 “Recursos de seguimiento y medición” la organización presenta un incumplimiento del 67% el cual se da por que no sea diseñado el presupuesto que determine los recursos requeridos por cada proceso que se realiza, por otro lado, la organización no requiere de trazabilidad de las mediciones ya que es una empresa de servicios que no requiere tema de calibración entre otros.

Para el cumplimiento de los numerales 7.2, 7.3 y 7.4 la organización debe determinar los perfiles de cargo de acuerdo a sus competencias, así mismo debe fortalecer la toma de conciencia y considerar y conservar los conocimientos organizativos frente la implementación del sistema para el cumplimiento del capítulo.

Para el capítulo 8 se presentan los siguientes resultados:

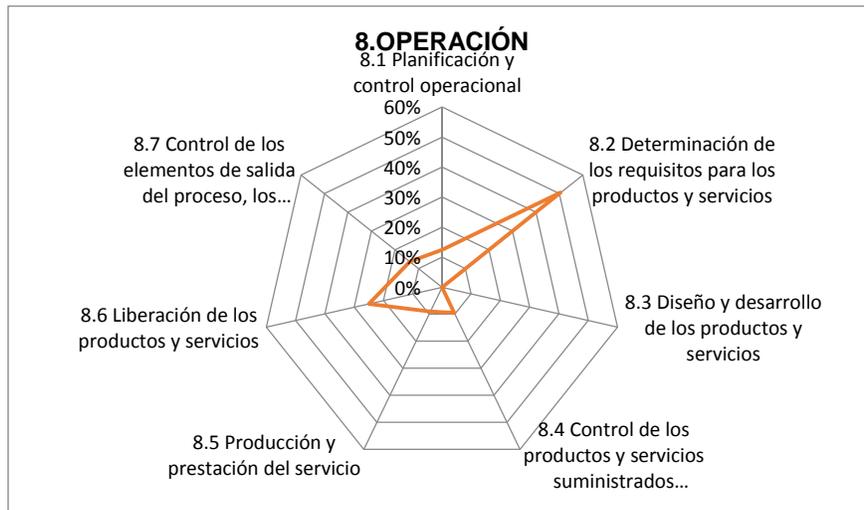


Figura 9. Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 8

De acuerdo con lo estipulado en este capítulo, relacionado con la operación, el hacer del negocio, la organización presenta un incumplimiento considerable de algunos de sus requisitos. Entre las falencias encontradas está el control operacional que tiene la organización sobre los riesgos en la prestación de sus servicios, el control de cambios, la identificación de las salidas no conformes, el control de los productos suministrados externamente.

Debido a la que la parte misional de la empresa es la prestación de servicios de tránsito y recaudo de impuestos municipales, el requisito de este capítulo de diseño y desarrollo no es aplicable a la organización. Movilidad y servicios Girón S.A.S. presenta en este capítulo falencias consideradas la base del negocio que actualmente está generando reproceso y salidas no conforme de los servicios que no permiten lograr la eficiencia de la organización.

Para el capítulo 9 se presentan los siguientes resultados:

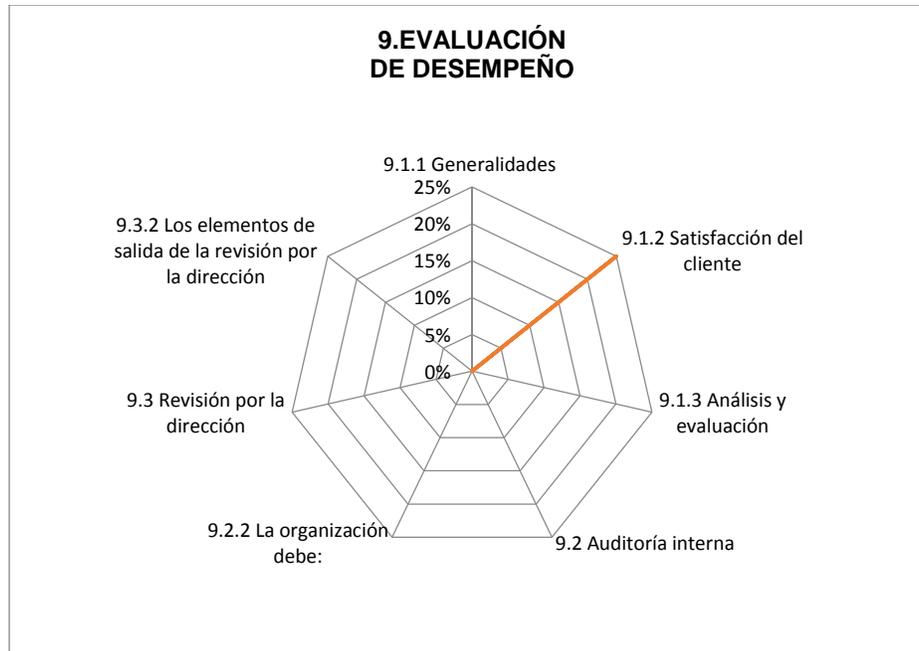


Figura 10. Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 9

El seguimiento y medición de la implementación del sistema de gestión no se realiza, debido a que la organización no cuenta hasta el momento con un proceso de auditorías internas, revisiones por la alta dirección, compromisos de mejora, análisis y evaluaciones que me permite medir la eficacia de las acciones realizada por la empresa para abordar riesgos y oportunidades. En general la empresa no ha implementado sistema de calidad y por ende no ha realizado actividades que conlleven a medir la evaluación del desempeño del mismo, excepto por el numeral 9.1.2 “Satisfacción del cliente”, el cual se ha intentado realizar un seguimiento, pero no tiene los parámetros requeridos para la medición efectiva del mismo.

En el capítulo 10, la organización presento los siguientes resultados:

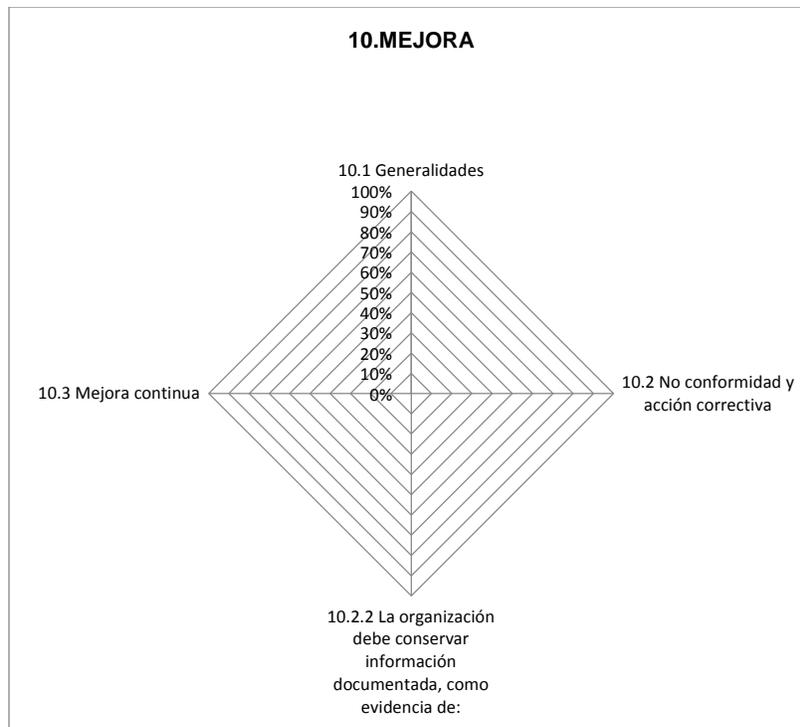


Figura 11. Resultado matriz autodiagnóstico ISO 9001:2015, capítulo 10

De acuerdo al gráfico Radar, Movilidad y servicios Girón S.A.S., presenta una debilidad de gran representación en el capítulo 10 de la norma, sobre la mejora continua, al realizar el análisis de la matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015, la organización muestra que no tiene procedimientos establecidos para la mejora, y que actualmente no se realizan acciones para los errores que se presentan en los procesos por ende no existe un desarrollo de actividades que se implementen para establecer acciones preventivas y correctivas. Por otro lado, la organización no cuenta con documentación necesaria para realizar actividades de mejora y se debe trabajar para lograr el cumplimiento del capítulo y la eficiencia del sistema.

Una vez analizados los resultados obtenidos por la organización al momento de dar inicio al plan acción para la implementación del sistema de gestión se establece una tabla con la identificación de las fortalezas y debilidades más representativas para la implementación del sistema.

Tabla 4.
Fortalezas y debilidades encontradas en el autodiagnóstico

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La alta dirección tiene el interés y compromiso en que se implemente el sistema de gestión de calidad. Cuenta con los recursos financieros, físicos, talento humano, y tecnológicos para la implementación. • Se realizó el autodiagnóstico como primera etapa del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad permitió identificar el estado actual de la empresa frente a la norma. • Las partes interesadas y el talento humano es consciente de la necesidad de implementar el sistema como punto de partida para el mejoramiento del servicio y su posicionamiento frente a la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa se encuentra en un nivel bajo referente a cada uno de sus procesos expuestos en la norma. • No cuenta con información documentada que permita la identificación de sus procesos. • No se realiza una medición de la satisfacción del cliente, que permita evaluarse frente a la competencia. • No cuenta con una alineación estratégica que permita tener unos lineamientos que conlleven a eficacia de la organización. • La documentación no tiene ningún tipo de control.

Este será el punto de partida para establecer los planes de acción pertinentes para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

5. Plan de acción

Después de realizar el diagnóstico inicial, a través de la matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015 para Movilidad y servicios Girón S.A.S., se establece el plan de acción a

implementar; realizando una descripción de actividades que permitan dar cumplimiento a la norma técnica ISO 9001:2015. A través de la matriz de autodiagnóstico ISO 9001:015, se hace una relación entre lo que le falta a la empresa para dar cumplimiento a cada uno de los requisitos, las actividades que se van a desarrollar; una descripción de las metas que se desean y la fecha de cumplimiento de cada uno.

La matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015, contempla el plan de acción del sistema de gestión de calidad, el cual permite designar responsabilidades de cada una de las actividades y dar inicio a la ejecución del plan de trabajo para la implementación de la norma como se ve en la imagen 4.

Sección de la norma ISO 9001:2015	PLAN DE ACCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
	QUE NOS FALTA	ACTIVIDADES	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Recursos
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	Identificar y analizar las variables externas e internas de la empresa	Identificar el contexto interno y externo de la organización PESTEL: Contexto externo MEF: Contexto interno	Diseño de MEF: Identificando las fortalezas internas de la organización, definiendo sus valores. Diseño PESTEL: Analizando los elementos externos que involucran a la empresa. Determinar estrategias que permitan ser más competitiva y dar respuesta a las necesidades del mercado.	Agosto	Procesos Materiales	Encargado de calidad, Dirección Administrativa	Equipo de cómputo personal requisito papelería
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Realizar un análisis de las partes interesadas y determinar los requisitos pertinentes de ellas.	* Identificar las partes interesadas y evaluar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. * Diseñar matriz de partes interesadas por procesos	Generar compromiso de las partes interesadas y determinar los requisitos pertinentes de estas.	Agosto	Todos los procesos de la empresa	Encargado de Calidad, Dirección Administrativa, coordinadores de área.	Equipo de cómputo personal requisito papelería
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Diseñar e implementar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad para la organización, y realizar su documentación.	* Definir el alcance de la organización. * Determinar la misión y visión.	Alcance del sistema de gestión de calidad, misión y visión de la or	Agosto	Todos los procesos de la empresa	Dirección Administrativa, Encargado de calidad,	Equipo de cómputo personal requisito papelería
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	Determinar los procesos necesarios para el sistema de calidad, así como relacionar los procesos de cada una de las áreas de la organización. Determinar los criterios de seguimiento y indicadores de desempeño de cada proceso.	* Diseñar el mapa de procesos. * Diseñar las caracterizaciones de los procesos. * Realizar la asignación de responsabilidades en las caracterizaciones de los procesos	Implementación del mapa de procesos	Agosto	Todos los procesos de la empresa	Encargado de Calidad	Equipo de cómputo Personal requisito Equipo de cómputo
4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad	Determinar los procesos necesarios para el sistema de calidad, así como relacionar los procesos de cada una de las áreas de la organización. Determinar los criterios de seguimiento y indicadores de desempeño de cada proceso.	* Diseñar las caracterizaciones de los procesos. * Realizar la asignación de responsabilidades en las caracterizaciones de los procesos	Caracterización de procesos y asignación de responsabilidades.	Set-18	Todos los procesos de la empresa	Dirección Administrativa, Encargado de calidad,	Papelería Personal requisito Tiempo
4.4.2 Información documentada del SSC	Implementar y documentar todos los procesos de la organización dentro del sistema de calidad. Diseño e implementación de política	Documentar la información	Determinación de metodología a aplicar a mantener la información documentada.	Septiembre	Calidad	Encargado de Calidad	Papelería Equipo de cómputo

Figura 12. Plan de acción

El plan de acción está determinado desde el mes de agosto del 2017 a enero de 2018, durante este tiempo se van a venir diseñando, implementando las actividades requeridas para dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

En el desarrollo del capítulo 4 “Contexto”, se ha determinado identificar el contexto interno e externo de la organización a lo cual se va realizar la matriz de evaluación de factores internos

MEFI y la matriz de identificación de factores externos que me permite tener un análisis político, económico, social, tecnológico, legal y ecológico, PESTEL . Por ende, se presenta la matriz de realizada.

MATRIZ EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS MEFI				
N°	FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Buen servicio y atención al cliente	0,15	4	0,6
2	Infraestructura nueva con condiciones de comodidad alta	0,05	4	0,2
3	Nivel tecnologico alto	0,1	4	0,4
4	Horario de atencion flexible	0,10	4	0,4
5	Posicionamiento de la organización frente a la competencia	0,1	3	0,3
6	Buena situación financiera	0,05	4	0,2
7	Capacidad de atencion para abarcar servicios futuros	0,05	3	0,15
DEBILIDADES				
1	Falta de capacitación del personal en requisitos legales	0,10	1	0,1
2	Alineación entre los procesos	0,05	2	0,1
3	Falta de directrices en el direccionamiento estrategico	0,05	1	0,05
4	Imparcialidad en la selección del talento humano	0,10	2	0,2
5	Carencia de criterios en el proceso de selección de proveedores.	0,05	2	0,1
6	Identificación de riesgos y oportunidades	0,05	1	0,05
TOTAL		1		2,85
CALIFICATIVO		VALOR		
DEBILIDAD MAYOR		1		
DEBILIDAD MENOR		2		
FORTALEZA MENOR		3		
FORTALEZA MAYOR		4		

Figura 13. Matriz evaluación de factores internos- MEFI

MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRÓN S.A.S.		Código: F-PE-06
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Fecha: 28/08/2017
MATRIZ PESTEL		Versión: 01
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	INFLUENCIA
POLITICO	Normatividad a nivel nacional	Nuevas resoluciones o leyes por parte del ministerio de transporte que influyen positiva y negativamente en la prestación de los servicios de transito. Durante el año 2017 se han incorporado nuevas normas sobre tramites de vehiculos y licencias de conducción.
	Decisiones de los consejales sobre aprobación de nuevas tarifas	El porcentaje de aumento en el valor de las tarifas de los servicios de transito ofrecidos por Movilidad y Servicios Girón S.A.S., requiere la aprobación de los consejales del municipio de Girón, apra esta decisión anual.
	El cambio de alcaldia a nivel municipal	Es nuestro cliente principal el cambio de alcaldia se convierte en un factor importante por ser una de las partes interesadas con mayor influencia en la organización.
	Políticas de impuestos organizacionales	La asignación de nuevos impuestos para las organizaciones es importante para la organización por que su aplicación repercute en otros factores: que al final terminan desfavoreciendo a los usuarios.
ECONOMICO	El aumento de la inflación a nivel nacional, genera bajo poder de adquisición de las personas.	El aumento de la inflación durante los últimos dos años es un factor de gran importancia para la organización, para el 2016 fue de 5,75% lo que indica que las personas no cuentan con el mismo poder adquisitivo y la compra de vehiculos a nivel nacional decae.
	Aumento de tarifa por parte del ministerio de transporte a los organismos de transito y transporte a nivel nacional.	El ministerio de transporte tiene una tarifa de contribución del 35% del tramite a los transitos y transporte existentes; Si el ministerio de transporte aumenta o disminuye está tarifa se verán afectados los precios a nivel nacional ya que se requerita incrementar los valores para mantener su punto de equilibrio.
	Aumento en los precios de insumos de papeleria (Impuestos en general)	Los impuestos que se agregan a los productos afectan directamente a la organización. Un incremento en los precios como

Figura 14. Matriz evaluación de factores Externos- PESTEL

El análisis interno de la organización me permite encontrar que Movilidad y servicios Girón S.A.S, actualmente es débil internamente, a pesar de que fuerzas internas de la organización pesan 2,25 contra 0,6 de las debilidades la empresa internamente se encuentra en un punto débil que debe fortalecer a través de la implementación de nuevas estrategias que le permitan ser más fuerte internamente.

Para el análisis PESTEL se identificaron los factores externos con mayor relevancia para la organización, permitiéndole analizar el comportamiento futuro para la empresa en sus diferentes ámbitos; así estará preparado para enfrentar los cambios que deba enfrentar a corto y mediano plazo.

Para la identificación de las partes interesada de Movilidad y servicios Girón S.A.S, se realiza el diseño de la matriz de identificación y evaluación de partes interesadas, la cual se va a aplicar a cada uno de los procesos de la organización; permitiéndome clasificar las partes internas de manera externa o interna para la empresa, determinando el criterio de evaluación e impacto de las partes interesadas, clasificándolo por importancia e influencia para la necesidad o requisito de la norma. La matriz de identificación y evaluación de partes interesadas, me va a permitir conocer el impacto que tiene para el proceso.

La matriz de identificación y evaluación de partes interesadas quedo diseñada así:

TPS TRÁNSITO DE GIRÓN MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRÓN S.A.S		MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRÓN S.A.S.		Código: F-PE-06	
		PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Fecha: 28/06/2017	
		MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS		Versión: 01	
PROCESO		Registro Automotor	RESPONSABLE DEL PROCESO	Felipe Uribe	
PARTES INTERESADAS	INTERNA EXTERNA	REQUISITO, NECESIDAD Y/O EXPECTATIVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LAS PARTES INTERESADAS AL SGC (IMPORTANCIA INFLUENCIA)		RESULTADO DEL IMPACTO AL SGC
			ALTA	BAJA	
Planificación Estratégica	X	Revisión, verificación y aprobación de los trámites de traslados y cancelaciones de cuentas.	ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA
Gestión de sistemas	X	Revisión y actualización de las características de los vehículos por medio de los actos administrativos.	ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA
	X	Asignación de rangos de placas.	ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA
	X	Modificación o corrección de liquidaciones y/o errores de digitación en los trámites.	ALTA	BAJA	MANTENER SATISFECHOS
Gestión de archivo	X	Eficiencia en la entrega de las carpetas y placas solicitadas.	ALTA	ALTA	ADMINISTRAR DE CERCA
Gestión Jurídica	X				FALSO
					FALSO
					FALSO

Figura 15. Identificación y evaluación de partes interesadas

La norma técnica colombiana ISO 9001:2015, nos establece la necesidad de tener la información documentada por ende Movilidad y servicios Girón S.A.S, diseña e implementa la herramienta del listado maestro de documentos, que me permite registrar el proceso al que pertenece el documento, su codificación, nombre de los documentos, fecha de elaboración y responsable, para lo cual identificar cada uno de los registros que se implementan dentro del sistema de gestión como lo muestra la imagen:

PROCESO RESPONSABLE	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE ELABORACIÓN	VERSIÓN	DEDICACIÓN (ARCHIVO)	MEDIO	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE	DISPOSICIÓN FINAL
MANUALES									
PROGRAMAS									
PROCEDIMIENTOS									

Figura 16. Listado maestro de documentos

En la implementación del sistema de gestión se requiere determinar la necesidad de los cambios que se presentan dentro de este, por ende, se diseña la matriz de planificación de los cambios, con el objetivo de establecer el propósito de los cambios, consecuencias, recursos. Esto con el propósito de dar cumplimiento al numeral 6.3 de planificación de cambios y que sea de implementación en cada uno de sus procesos.

TFS TRANSITO DE GIRÓN MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRÓN S.A.S.		MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRÓN S.A.S.			Código: F-PE-07	
		PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			Fecha: 29/06/2017	
		PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS			Versión: 01	
Fecha de Planificación	Propósito del Cambio	Tiempo de Ejecución	Consecuencias del Cambio	Requiere cambios en el SGC	Recursos Necesarios	Responsables

Figura 17. Matriz de planificación de los cambios

6. Direccionamiento estratégico

Una vez realizado el diagnóstico inicial de Movilidad y Servicios Girón S.A.S., donde se identificó la situación de la empresa frente a los capítulos de la norma y el establecimiento del plan de trabajo para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001:2015.

Se plantea el direccionamiento estratégico como herramienta administrativa que se define como un proceso de la organización que permite la unión de la parte directiva de Movilidad y servicios Girón S.A.S., para transmitir la misión, visión y estrategia en resultados tangibles, reducir los conflictos, y fomentar el compromiso de todos los niveles de la organización con los esfuerzos necesarios para cumplir con los objetivos.

Se realizaron reuniones con la alta gerencia y la dirección administrativa para determinar las directrices de la organización y diseñar la misión, visión, política, objetivos y mapa de procesos, donde se determinaron las directrices de la organización.

6.1 Misión

Movilidad y servicios Girón S.A.S. es una empresa de economía mixta que se especializa en el diseño e implementación de soluciones administrativas, tecnológicas y de recursos humanos a la secretaria de tránsito y hacienda del municipio de girón; con sentido de responsabilidad e eficacia, destacándose por la transparencia en la prestación de servicios ágiles y confiables, personal comprometido y calificado, logrando el cumplimiento con las expectativas de nuestros usuarios.

6.2 Visión

En el 2020 Movilidad y servicios Girón se ubicará en el tercer lugar a nivel nacional en la administración de servicios de tránsito y recaudos municipales a través de un equipo humano competente y comprometido, logrando ser eficientes y rentables para nuestros clientes aplicando tecnologías que permitan garantizar agilidad, transparencia y calidad en la prestación de sus servicios.

6.3 Política de calidad

Movilidad y Servicios Girón S.A.S., es una empresa de economía mixta la cual orienta su gestión administración de servicios de tránsito en registro de trámites, licencias de conducción del oriente colombiano y recaudos del municipio de Girón; brindando servicios Ágiles y transparentes con los recursos necesarios en infraestructura, tecnología y personal comprometido y capacitado para lograr la satisfacción del usuario.

Estamos comprometidos con nuestros usuarios en la prestación de servicios de tránsito, cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la Organización y de las partes interesadas, lo que nos permite mejorar continuamente para mantener el éxito sostenido de la Organización.

A través de la matriz estrategias organizaciones se identificaron las directrices de la organización, las cuales están alineadas entre ellas como lo muestra de la tabla 5 “Matriz de estrategias institucionales.

Matriz estrategia organizacional				
DIRECTRIZ VISIÓN	DIRECTRIZ MISIÓN	DIRECTRIZ POLÍTICA	DIRECTRIZ ESTRATÉGICA	PERSPECTIVA
1. Tercer lugar a nivel nacional	5. Sentido de responsabilidad e eficacia	10. Servicios Agiles y transparentes	2,7,12 Recurso Humano	Perspectiva interna
2. Equipo humano competente y comprometido,	6. Transparencia en la prestación de servicios agiles y confiables	11. Recursos necesarios en infraestructura, tecnología	3,5 Eficientes	Proceso
3. Logrando ser eficientes y rentables	7. Personal comprometido y calificado	12. Personal comprometido y capacitado	4,6,10 Transparencia	Perspectiva Interna
4. Agilidad, transparencia y calidad	8. Cumpliendo con las expectativas de nuestros usuarios.	13. Lograr la satisfacción del usuario	8,13 Satisfacción	Proceso
	9. Aplicando tecnologías	14. Mejorar continuamente para mantener el éxito sostenido	9,11 Tecnología	Cliente
			14 Mejora	Proceso

Figura 18. Matriz de estrategia institucional

6.4 Mapa de procesos

El mapa de procesos para movilidad y servicios Girón. S.A.S., se realizó en reunión con la alta dirección donde se definieron los procesos de la organización permitiendo obtener una perspectiva sobre cada uno de ellos respecto a la cadena de valor. Igualmente permitió relacionar el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan.

Se definieron las prioridades de la necesidad del cliente y el objetivo de la organización el cual es la satisfacción del cliente. Movilidad y servicios Girón S.A.S. cuenta con 15 procesos los cuales están divididos en tres tipos que son: estratégicos, misionales y de apoyo, como se presenta en la imagen 5 “Mapa de procesos Movilidad y servicios Girón S.A.S.”



Figura 19. Mapa de procesos

6.5 Objetivos de calidad

Para definir los objetivos de calidad se realizaron reuniones con la alta dirección y con la política de calidad definida se establecieron los objetivos de manera coherente y en busca de la mejora continua. Los objetivos establecidos para Movilidad y servicios Girón .S.A., fueron definidos a corto y mediano plazo con el propósito de que sean cumplidos y cumplir con las necesidades actuales y futuras de la organización.

Se implementó la matriz de planificación de objetivos la cual me permitió definir el objetivo, las actividades a realizar para el su cumplimiento, los responsables, los recursos y su método de medición para interpretar si la organización está trabajando en el cumplimiento de sus objetivos.

La matriz de planificación de objetivos implementada se muestra en la siguiente imagen:

	MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRÓN S.A.S.				Código: F-PE-12
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA				Fecha: 04/07/2017
	MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS				Versión: 01
Fecha de Actualización:					
Objetivos de Calidad	Actividades	Recursos	Responsable	Fecha de Terminación	Evaluación de Resultados (Indicadores)
<ul style="list-style-type: none"> Lograr un alto grado de satisfacción del cliente frente a la organización 	<ul style="list-style-type: none"> * Respuestas oportunas a las quejas y reclamos * Evaluar periódicamente la percepción que tiene el cliente del producto y servicio ofrecido * Identificar y tratar los servicios no conformes presentados en los procesos * Establecer canales de comunicaciones efectivas con los usuarios (correos electrónicos, teléfonos y página web) * Establecer canales de comunicaciones efectivas con los proveedores/correa 	<ul style="list-style-type: none"> * Recursos Financieros * Recursos Humanos 	Gerencia Dirección Administrativa Asesores Comerciales Profesional de Calidad	dic-17	<ul style="list-style-type: none"> *Servicio conforme *Tiempo de respuesta de PQR por la prestación de servicio *Encuesta de satisfacción

Figura 20. Matriz de planificación de objetivos

Como resultado de la implementación de la matriz de planificación de cambios, determinamos los siguientes objetivos de calidad para Movilidad y Servicios Girón S.A.S., los cuales son:

- Lograr un alto grado de satisfacción del cliente frente a la organización
- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad de Movilidad y servicios Girón S.A.S.
- Aumentar las competencias del personal de Movilidad y servicios Girón S.A.S, brindando capacitación y formación necesaria para el óptimo desempeño de sus funciones.

- Garantizar buenas condiciones y excelente funcionamiento de los equipos.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables que suscriba la organización.
- Aumentar el posicionamiento de la organización frente a la competencia.

La evaluación de los resultados de los objetivos se realizara a través de los indicadores definidos en la matriz de planificación de cambios, los cuales se definieron en reunión con los líderes de proceso y la alta dirección, permitiendo generar compromiso en la aplicación de la medición en el cumplimiento de resultados.

7. Conclusiones

Para dar cumplimiento al plan de implementación del sistema de gestión de calidad con base a la norma técnica ISO 9001:2015, se determinó que la herramienta con mejor aplicación para realizar el análisis del estado de Movilidad y servicios Girón S.A.S., es a través de la matriz del autodiagnóstico la cual permitirá evaluar el estado de la organización frente cada requisito de la norma.

La estructura de la herramienta, permite identificar el requisito, el análisis de lo que la organización tiene y le falta para su cumplimiento. La matriz de autodiagnóstico permitió destacar los enfoques en donde se debe dar prioridad al momento de hacer la planificación de actividades.

La matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015, se aplicó en la implementación del sistema de gestión de calidad y fue de gran importancia para la realización del plan de acción y planificación de actividades a desarrollar en la organización. Es una herramienta de fácil aplicación y las empresas la puedan dar aplicación en caso de implementar el sistema.

Para MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRON S.A.S., la matriz de autodiagnóstico permitió determinar que se encontraba totalmente desviada del cumplimiento de la norma, antes de dar inicio al plan de implementación del sistema de gestión de calidad, los procesos se hacían empíricamente y la organización daba respuesta a los cambios sin determinar los riesgos y/o oportunidades; lo cual generaba retrasos en la prestación del servicio, reproceso, y no se dan oportunidades de mejora. La implementación del sistema, a través de la matriz de Autodiagnóstico ISO 9001:2015, permitió comprometer la alta dirección, líderes de proceso y partes interesadas sobre las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a los requisitos aplicables de la norma.

En la realización del plan de acción se dio la participación de los líderes de procesos generándose su compromiso en la planificación e implementación del sistema de gestión de calidad, y con la participación del coordinador de calidad como orientador; se definieron las fechas de implementación y las actividades a realizar en el cumplimiento de cada requisito.

Se estableció el direccionamiento estratégico de MOVILIDAD Y SERVICIOS GIRON S.A.S., definiéndose las directrices y dando inicio al desarrollo de plan de acción de la implementación del sistema de gestión de calidad.

La metodología trabajada permitió dar cumplimiento a los objetivos de la presente monografía a través de la implementación de matriz de autodiagnóstico ISO 9001:2015 que permitía conocer el estado de la organización frente a los requisitos de la norma, así como proceder al planteamiento de las actividades requeridas.

8. Recomendaciones

Al finalizar el autodiagnóstico inicial y antes de generar el plan de acción para la implementación del sistema de gestión de calidad, es recomendable agrupar los requisitos de la norma por tema y de esta manera gestionar las actividades de manera más efectiva.

Desde el inicio del plan es necesario que los miembros de la organización conozcan lo que se va a desarrollar y los líderes de procesos se comprometan en con la evaluación de las actividades, con el fin de que los resultados del autodiagnóstico sean más confiables.

En el establecimiento de las actividades a realizar es necesario evaluar con la organización los tiempos de ejecución para lograr su cumplimiento y su efectividad. La eficiencia del sistema se da en la medida que se dé cumplimiento a lo establecido por la norma y el plan de trabajo trazado con el coordinador de calidad y su equipo de trabajo.

Gestionar un espacio para la socialización con la alta dirección y los líderes de los procesos con el propósito de exponer los cambios y mejoras que se han realizado en el corto plazo y que son de gran beneficio para la organización plantear nuevas estrategias que beneficien a Movilidad y Servicios Girón S.A.S. al mediano y largo plazo con este proyecto.

Vincular a los proveedores al plan de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, con el propósito de establecer una prestación de servicio de calidad, direccionada al cumplimiento de los objetivos desde la parte interna y externa de la organización.

Bibliografía

Icontec. (2015). NTC ISO 9000:2015, sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario.

Icontec. (2015). NTC ISO 9001:2015, sistemas de gestión de la calidad – requisitos, Icontec 2015

Mateo, Rafael (21 marzo 2016) EPENSARE.COM ISO9001:2015- estrategias para una implementación exitosa parte I. <https://epensare.com/implementacion-iso-9001-2015/>

Machado, Carmen. (28 enero 2016) HAZACONSEJEROSTECNICOS.COM. La implantación de ISO 9001:2015 partiendo de cero. <http://www.hazaconsejerostecnicos.com/la-implantacion-de-iso-9001-2015-partiendo-de-cero/>

Contreras, Fedora. (2015) NUEVAGERENCIA.COM. La gestión de la calidad ¿Se impone con normas o se lidera con valores?. <http://nuevagerencia.com/la-gestion-de-la-calidad-se-impone-con-normas-o-se-lidera-con-valores/>

Contreras Arévalo, Andry Marcela. (2016). GUIA METODOLOGICA PARA LE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADA EN LA NTC ISO 9001:2008 PARA EMPRESA DE TRANSPORTE. Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/165479.pdf>