
 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 1 de 49

Pertinencia del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de RISKS & PROTECTION
LTDA.

Viviana María Martínez González


Informe de práctica profesional para optar al título de Contadora Pública de la Institución Universitaria de Envigado, realizada en la empresa RISKS & PROTECTION LTDA. Especial agradecimiento a Gloria Ramírez, Directora Administrativa de la compañía. (Contacto del estudiante: vivanam16@hotmail.com)

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 2 de 49

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS
 ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

Nombre del estudiante	Viviana María Martínez González
Programa académico	Contaduría Pública
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	RISKS & PROTECTION LTDA
NIT.	900.171.792-2
Dirección	Cra. 55 #. 5-19
Teléfono	4481112
Dependencia o Área	Comercial
Nombre Completo del Jefe del estudiante ¹	Gloria Eugenia Ramírez G.
Cargo	Directora Administrativa
Labor que desempeña el estudiante	Ejecutiva De Cuenta
Nombre del asesor de práctica	Jorge Iván Manrique Hernández
Fecha de inicio de la práctica	2 de Febrero De 2015
Fecha de finalización de la práctica	05 de Junio De 2015

¹ La Jefe nombrada es la persona directamente relacionada con el tema de la práctica.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 3 de 49

Contenido

1.	Aspectos generales de la práctica	6
1.1	Centro de práctica	6
1.2	Objetivo de la práctica empresarial	9
1.3	Funciones	9
1.4	Justificación de la práctica empresarial	10
1.5	Equipo de trabajo	11
2.	Propuesta para la agencia o centro de prácticas	11
2.1	Título de la propuesta	11
2.2	Planteamiento del problema	11
2.3	Justificación	12
2.4	Objetivos	13
2.5	Diseño Metodológico	13
2.6	Cronograma de Actividades	14
2.7	Presupuesto	15
3.	Desarrollo de la propuesta	16
3.1	Marco de referencia	16
3.1.1	Antecedentes	16
3.1.2	Marco teórico	17
3.1.3	Marco conceptual	18
3.1.4	Marco legal	26

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 4 de 49

3.2	Desarrollo y logro de objetivos	29
4.	Conclusiones	44
5.	Recomendaciones	46
6.	Referencias bibliográficas	47

Ilustraciones y tablas

Ilustración 1. Estructura Orgánica de la empresa RISKS & PROTECTION LTDA. Fuente (RISKS & PROTECTION LTDA.)	8
---	---

Ilustración 2. Cronograma de actividades para el desarrollo de la práctica. Fuente: (Elaboración propia, 2015)	15
--	----

Ilustración 3. Modelo de un mapa de procesos. Fuente: (Subcomité ISO/TC 176/SC 2, 2008)	23
---	----

Tabla 1 Presupuesto para la realización de la práctica. Fuente: (Elaboración propia, 2015)	
--	--

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 5 de 49

Resumen

El presente trabajo corresponde a la práctica realizada en la organización RISKS & PROTECTION LTDA, con el objetivo de revisar la pertinencia del manual del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y la ISO 9004:2009. Para lograr lo antes mencionado la práctica se desarrolló en tres fases, la primera se identificó la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad, se identificaron actividades y fortalezas; en la segunda fase se identificó la estructura normativa aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad, confrontación de la pertinencia de registro con relación a criterios normativos y por último se generaron conclusiones y su respectivo informe. De esta manera se logra identificar el nivel de madurez que tiene el sistema de la organización para atender las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

Palabras claves: Sistema de Gestión de la Calidad, pertinencia, madurez

Abstract

This work corresponds to the practice done in the organization RISKS & PROTECTION LTDA, with the aim to review the adequacy of the System of Quality Management under the guidelines of ISO 9001 Manual: 2008 and ISO 9004: 2009. To achieve the above practice was developed in three phases, the first documentary structure of System Quality Management was identified strengths and identified activities; in the second phase of the regulatory structure applicable to the System of Quality Management, confrontation log relevance in relation to policy approaches and finally conclusions and their respective report were generated are

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 6 de 49

identified. In this way it is possible to detect the level of maturity that has the organization system to meet the needs and expectations of all stakeholders.

Keywords: Management System Quality, relevance, maturity

1. Aspectos generales de la práctica

1.1 Centro de práctica

Historia

Fundada el 03 de septiembre del año 2007 por el empresario y profesional Juan Carlos Díaz Jiménez, RISKS & PROTECTION LTDA nace como respuesta a la necesidad y misión que tiene el ser humano en la vida que es servir y esa era su propia filosofía de servicio, la de cambiar las viejas costumbres en la intermediación y el corretaje de seguros, para que siempre primaran los intereses de sus clientes por encima de los propios. (RISKS & PROTECTION LTDA.)

Igualmente dentro de esa visión fundacional se da alcance a la necesidad de crear oportunidades de empleo con responsabilidad social, promoviendo la felicidad de los funcionarios, como estrategia leal y garantía para la prestación de un servicio de la más alta calidad.

Gracias a su filosofía de servicio y de ser unos aliados estratégicos de seguros de todos sus clientes, RISKS ha logrado una ventaja competitiva consiguiendo un posicionamiento en el

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 7 de 49

mercado asegurador, esta estrategia ha sido enfocada a una palabra mágica y es PASIÓN por todo lo que se hace. (RISKS & PROTECTION LTDA.)

Actualmente RISKS & PROTECTION LTDA cuenta con su sede principal en la ciudad de Envigado.

Desde su fundación y por siempre, RISKS permanece fiel a estas filosofías.

Misión y Visión

RISKS & PROTECTION LTDA, es una empresa prestadora de servicios de asesoría e intermediación en seguros, que busca constantemente ser reconocida como la mejor empresa del sector, soportados en la innovación constante y en la generación de nuevos valores agregados que impacten positivamente a los clientes y socios estratégicos.

Valores y Principios

Integridad en todos sus actos

Oportunidad

Vocación de servicio

Profesionalismo

Mejora continua

Humildad

Familia

Filosofía Empresarial

La filosofía de la empresa se recoge en una frase slogan que dice *“No queremos vender seguros, de hecho no sabemos cómo hacerlo”* (RISKS & PROTECTION LTDA.)

La empresa quiere asesorar, enseñar y respaldar a todos sus clientes, para que sean ellos quienes de manera efectiva, diseñen sus propios esquemas de protección, optimizando sus recursos.

Organigrama

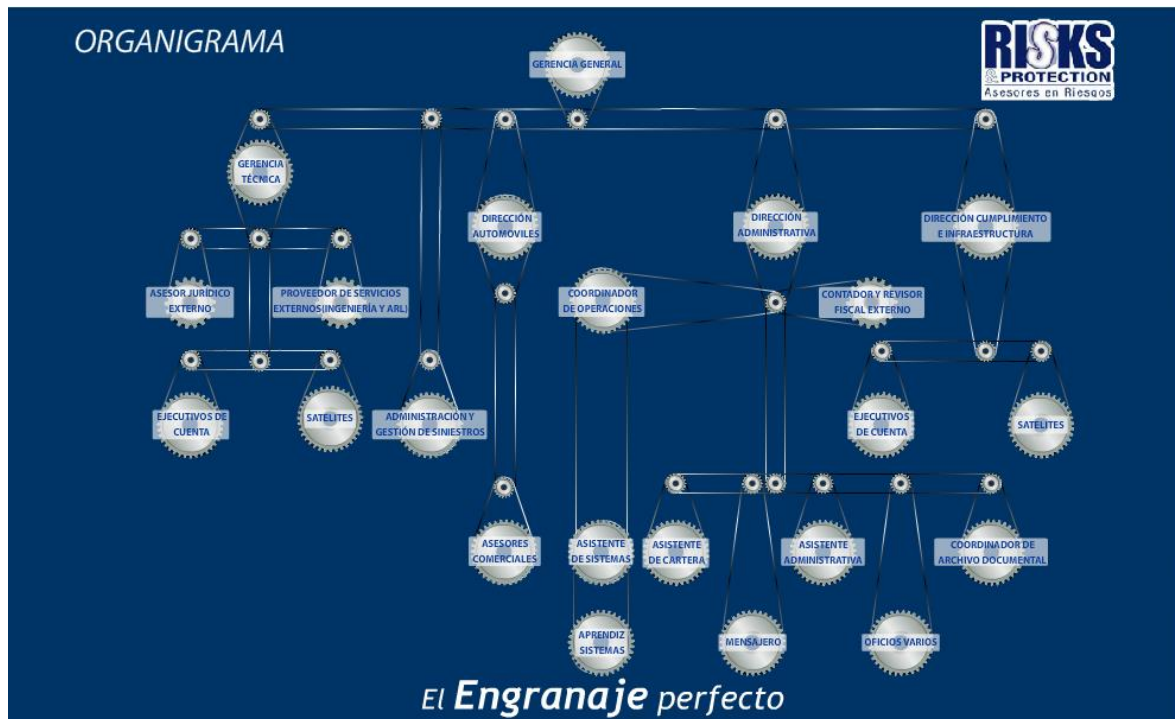


Ilustración 1. Estructura Orgánica de la empresa RISKS & PROTECTION LTDA. Fuente (RISKS & PROTECTION LTDA.)

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 9 de 49

1.2 Objetivo de la práctica empresarial

Objetivo General

Revisar la pertinencia del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la compañía RISKS & PROTECTION LTDA., de conformidad con la normatividad vigente.

Objetivos Específicos

Identificar el grado de correlación de los elementos de soporte de la calidad del servicio al cliente, considerando la cultura RISKS.

Valorar la capacidad organizacional para desarrollar el mejoramiento de su sistema de gestión, en función de su marco estratégico.

Revisar los procesos de la organización en los que se genera un impacto directo en la satisfacción de los clientes, con base en la estructura del manual de la calidad existente en la compañía.

1.3 Funciones

Actualización de clausulados de RCE de Grandes Beneficiarios con las aseguradoras

Actualizar base de datos de convenios con las aseguradoras

Mantener base de datos de los cupos otorgados por las compañías para cada uno de los clientes

Hacer seguimiento a los vencimientos de contratos y pólizas

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 10 de 49

Hacer seguimiento a la información cargada en el sistema de RISKS de los clientes

Hacer control de la facturación oportuna, teniendo en cuenta la política de la empresa

Hacer revisión y seguimiento a las cotizaciones de los clientes y generar pólizas de acuerdo a las necesidades

Cumplir con otras funciones asignadas para el desempeño de su cargo

Atención, manejo, control y seguimiento de las diversas modificaciones solicitadas por los clientes

Revisión de todos los documentos y pólizas emitidas por las aseguradoras

Control permanente de los vencimientos de las pólizas

Atención de los requerimientos de los clientes a través de (telefónicas, comunicados, e-mail, visitas)

Recopilar y revisar información documental del Sistema de Gestión de la Calidad

Verificar el cumplimiento de los requisitos

1.4 Justificación de la práctica empresarial

En la actualidad la Organización RISKS & PROTECTION LTDA, tiene como política de calidad crecer en la misma medida que se contribuye al crecimiento de sus clientes y de las empresas que asesoran, es por ello que por solicitud de la Directora Administrativa como representante de la alta dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, requiere conocer si el manual de caracterización de los diferentes procesos que abarcan las áreas de la empresa, es pertinente con el objetivo de mejorar en el uso eficiente de los recursos y la eficacia de las actividades de la empresa, que contribuyan a la satisfacción de los diferentes clientes a través de una aplicación efectiva del Sistema de Gestión

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 11 de 49

1.5 Equipo de trabajo

La práctica y la creación de los controles se realizan en forma individual con la asesoría de la directora administrativa Gloria Ramírez como responsable del proceso y mi asesor de práctica Jorge Iván Manrique.

2. Propuesta para la agencia o centro de prácticas

2.1 Título de la propuesta

Pertinencia del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la compañía RISKS & PROTECTION LTDA.

2.2 Planteamiento del problema

La organización RISKS & PROTECTION LTDA tiene estructurado un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, allí se especifica los requisitos relacionados a un sistema de Gestión de la Calidad que demuestra su capacidad para satisfacer las necesidades de todos los clientes y asegurarse de que éstas sean satisfechas y al mismo tiempo mejorar el desempeño de todos sus procesos; a través de este trabajo se pretende revisar la pertinencia del manual y de la documentación que soporta la realización de cada proceso de la organización en procura de la calidad de los servicios y productos ofrecidos, con respecto a la normatividad vigente la cual se basa en la norma ISO 9004:2009; esta herramienta busca evaluar la estructura que tiene dicho sistema y determinar el desempeño de toda la organización a través de la Gestión para el éxito sostenido en las organizaciones con un enfoque a la calidad . Este plan de mejora

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 12 de 49

incluye elementos y aspectos adicionales como la relación de la organización con todas las partes interesadas la cual se basa en satisfacer necesidades y expectativas no solo de sus clientes sino del personal, accionistas, proveedores y sociedad en general.

Estas dos normas tienen una estrecha relación ya que la intención de la norma ISO 9004:2009 es apoyar a las organizaciones que ya implementaron un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, logrando avanzar hacia la excelencia proyectando su planeación estratégica a la mejora continua y al logro de sus objetivos a largo plazo.

2.3 Justificación

El desarrollo de este proyecto busca a través de los lineamientos de la norma ISO 9004:2009, establecer un plan de mejora continua del desempeño global que tiene actualmente la organización RISKS & PROTECTION LTDA a través de su Sistema de Gestión de la Calidad, que sirva como modelo de cultura organizacional para el crecimiento de la organización en diferentes ámbitos.

A nivel general, las organizaciones buscan a través de herramientas y metodologías que su gestión sea más eficiente para aumentar la capacidad de respuesta de la organización, con el fin de ser más competitivos en el mercado con productos y/o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la filosofía de la norma ISO 9004:2009 es una decisión estratégica de las empresas, el diseño e implementación están influenciados por el entorno de la organización, los cambios en ese entorno, los riesgos asociados a ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos o servicios que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 13 de 49

2.4 Objetivos

Objetivo General

Revisar la pertinencia del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la compañía RISKS & PROTECTION LTDA., de conformidad con la normatividad vigente.

Objetivos Específicos

Identificar el grado de correlación de los elementos de soporte de la calidad del servicio al cliente, considerando la cultura RISKS.

Valorar la capacidad organizacional para desarrollar el mejoramiento de su Sistema de Gestión, en función de su marco estratégico.

Revisar los procesos de la organización en los que se genera un impacto directo en la satisfacción de los clientes, con base en la estructura del manual de la calidad existente en la compañía.

2.5 Diseño Metodológico

El desarrollo de la práctica se hace con metodología de indagación sobre las fuentes documentales de información existentes en la Organización y una confrontación con la realidad de la operación apoyada en entrevistas con las partes interesadas en los procesos. Posteriormente, se hace un análisis de la información recopilada y de la confrontación realizada y con base en ello concluir para generar el informe entregable a la Compañía.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 14 de 49

Para la comparación de la estructura del Sistema de Gestión que tiene estructurado la Organización se utilizará la Norma Internacional ISO 9004:2009

2.6 Cronograma de Actividades

El proceso de práctica se realizara bajo las siguientes fases:

Fase 1

Identificación de estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad

Identificar Actividades

Identificar fortalezas institucionales

Fase 2

Identificación de estructura normativa aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad

Confrontación de pertinencia de registro con relación a criterios normativos

Conclusiones generales

Fase 3

Elaboración de informes

Entrega de informe y socialización

RISKS & PROTECTION LTDA.
CRONOGRAMA DE PRACTICA EMPRESARIAL
VIVIANA MARÍA MARTINEZ GONZÁLEZ

Id	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	
1		Inicio	1 día	lun 02-02-15	lun 02-02-15	
2		Fase 1	35 días	lun 02-02-15	vie 20-03-15	
3		Identificación de estructura documental del SGC	2 sem.	lun 02-02-15	vie 13-02-15	
4		Identificar Actividades	3 sem.	lun 16-02-15	vie 06-03-15	
5		Identificar fortalezas instruionales	2 sem.	lun 09-03-15	vie 20-03-15	
6		Fase 2	35 días	lun 23-03-15	vie 08-05-15	
7		Identificación de estructura normativa aplicable al SGC	1 sem.	lun 23-03-15	vie 27-03-15	
8		Confrontación de pertinencia de registros con relación a criterios normativos	4 sem.	lun 30-03-15	vie 24-04-15	
9		Conclusiones Generales	2 sem.	lun 27-04-15	vie 08-05-15	
10		Fase 3	20 días	lun 11-05-15	vie 05-06-15	
11		Elaboración de Informes	3 sem.	lun 11-05-15	vie 29-05-15	
12		Entrega de informe y socialización	1 sem.	lun 01-06-15	vie 05-06-15	




Ilustración 2. Cronograma de actividades para el desarrollo de la práctica. Fuente: (Elaboración propia, 2015)

2.7 Presupuesto

PRESUPUESTO			
CONCEPTO	CANTIDAD	Vr. Unit.	Vr. Total
Horas trabajo	64	\$ 60.000	\$ 3.840.000
Alquiler equipo (Hora)	64	\$ 30.000	\$ 1.920.000
Transporte (Semanal)	16	\$ 10.000	\$ 160.000
Viáticos	16	\$10.000	\$ 160.000
Papelería y materiales	1	\$ 100.000	\$ 100.000
		TOTAL	\$ 6.180.000

Tabla 1 Presupuesto para la realización de la práctica. Fuente: (Elaboración propia, 2015)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 16 de 49

3. Desarrollo de la propuesta

3.1 Marco de referencia

3.1.1 Antecedentes

La organización RISKS a través de su trayectoria ha venido implementando un modelo de Gestión de la Calidad que le ha permitido atender de manera satisfactoria todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas, demuestra su capacidad para cumplir con los requerimientos de sus clientes logrando obtener una mayor confianza y una orientación más sistemática a través del aseguramiento de la calidad y un sistema de gestión el cual se encuentra documentado.

Desde la década de los 90 las empresas independientes de su tamaño han sentido la preocupación y la importancia, en implementar modelos de gestión de la calidad que ayudan a ofrecer productos y/o servicios de calidad como estrategia para lograr una mayor competitividad en el mercado. Una de las formas para alcanzar sus objetivos, ha sido implementando herramientas de gestión, que buscan incorporar la calidad al interior de los procesos adelantados por las organizaciones.

La cultura organizacional cobra gran importancia a la hora de decidir adoptar un sistema de gestión de la calidad, en la medida que sus elementos facilitan u obstaculizan su implementación. Entre estos elementos se menciona el compromiso de la alta dirección, el enfoque hacia el cliente, la innovación, el aprendizaje organizacional entre otros. (Mario Enrique Uribe Macias, s.f.)

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 17 de 49

3.1.2 Marco teórico

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un mecanismo organizacional que permite establecer políticas y objetivos en función del mejoramiento continuo en lo relacionado con la calidad. Para implementar éste se requiere el impulso decidido de la dirección. En dicho proceso es imprescindible la información generada por las diferentes fuentes y medios, propios de la infraestructura de la información que posee la organización RISKS. Es la alta dirección de la empresa la primera que ha de sensibilizarse, motivarse, convencerse y decidirse a realizar los cambios necesarios en materia de política en la organización. También es indispensable que todos en la organización, desde la alta dirección hasta el personal operativo, se identifiquen con el Sistema de Gestión de Calidad y se incluya como cultura organizacional. El cambio en la filosofía de la gestión implica el paso de los requisitos del cliente al primer nivel de importancia.

Las normas ISO 9000

La serie de normas ISO son una guía que tiene como finalidad orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para lograr una mayor eficiencia y eficacia reduciendo costos, tiempo, errores de trabajo y desperdicios en las empresas; además proporciona mayor seguridad para los clientes, proveedores y miembros de la organización referente al mercado nacional e internacional.

Las normas ISO 9000 de aseguramiento de la calidad aparecieron en 1987, aunque no fueron las primeras en proponer soluciones a los problemas asociados a la calidad, si lo fueron en unificar mucho de los criterios que actualmente se utilizan y en obtener aceptación y reconocimiento a escala mundial. Su objetivo era fijar las condiciones mínimas del sistema de calidad de una empresa para garantizar el cumplimiento de los requisitos específicos para sus productos y/o servicios.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 18 de 49

El modelo de aseguramiento de la calidad de la norma ISO 9001 se usa para demostrar que los productos o servicios se realizan según se indica en el manual y los procedimientos de la calidad de la empresa. Los requisitos de la norma están basados en procesos. (Mario Enrique Uribe Macias, s.f.)

Enfoque de Calidad

La definición de calidad según la norma ISO 9001 es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos de calidad. La calidad, en relación a los productos y/o servicios tiene varias definiciones, como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes. (INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (INCONTEC), 2008)

Aseguramiento de la calidad

Es la parte de la gestión de la calidad orientada a acciones planificadas y sistematizadas que proporcionan una confianza adecuada en que un producto o servicio cumpla determinados requisitos de calidad. El aseguramiento de calidad para ser efectivo, requiere de una evaluación continua de los factores que afectan a la calidad y auditorias periódicas. Dentro de la organización el aseguramiento de la calidad sirve como herramientas de gestión para el control de la calidad.

3.1.3 Marco conceptual

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 19 de 49

Calidad: Conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para quien lo hace como para el cliente.

Gestión de la calidad: Es la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas reales o potenciales de los clientes, es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad. Es un sistema para establecer la política y los objetivos y el logro de los mismos.

Sistema de gestión de la calidad: Son herramientas que permiten a cualquier organización, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicio con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios. Los Sistemas de Gestión de Calidad son utilizados por las organizaciones cualquiera que sea su tamaño para asegurar su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos de todos sus clientes.

Aseguramiento de la calidad: Es un esfuerzo total de la organización, para planificar, organizar, dirigir y controlar la calidad de un sistema de gestión con el objetivo de ofrecer al cliente productos con calidad adecuadas. Es asegurar que la calidad sea lo que debe de ser.

Enfoque basado en procesos: Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, se determina la secuencia e interacción de dichos procesos. Significa comprender y dar cumplimiento a los requisitos del cliente, solo operando procesos que aporten valor a la organización y puedan medir el resultado del desempeño de esta.

Mejoramiento continuo: Es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las organizaciones necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. Las organizaciones deben de analizar los procesos utilizados, de tal manera que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse. (SECRETARIA CENTRAL DE ISO, 2005)

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 20 de 49

Partes interesadas: Son individuos y otras entidades que aportan valor a la organización, o que de otro modo están interesados en las actividades de la organización o afectados por ella. La satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas contribuye al logro del éxito sostenido por la organización.

Éxito sostenido: Es el resultado de la capacidad de una organización para lograr mantener sus objetivos a largo plazo. Se logra por su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas, al largo plazo y de un modo equilibrado. Implica una gestión eficaz de la organización, mediante la toma de conciencia del entorno de la organización, mediante el aprendizaje y a través de la aplicación apropiada de mejoras e innovación. (Secretaría Central de ISO, 2009)

Nivel de madurez: Es una escala para medir las capacidades de la organización y a su vez sirve de plataforma en el camino para conseguir la mejora continua. Cada nivel de madurez considera un conjunto de objetivos que una vez satisfechos caracterizan y estabilizan a la organización.

Principios de la gestión de la calidad: Forman la base de las normas de gestión de la calidad, las organizaciones los pueden utilizar como marco de referencia para guiarse hacia la mejora del desempeño.

Para el logro de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas, la norma ISO 9000 posee 8 principios que pueden ser utilizados con el fin de direccionar las empresas hacia un mejor desempeño, así: (SECRETARIA CENTRAL DE ISO, 2005)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 21 de 49

Principios de la Gestión de la Calidad	
Enfoque al cliente	Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos y expectativas
Liderazgo	Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
Participación del personal	El personal a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
Enfoque basado en procesos	Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
Enfoque de sistema para la gestión	Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de los objetivos.
Mejora continua	La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 22 de 49

Principios de la Gestión de la Calidad	
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.
Relaciones mutuamente con el proveedor	Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Enfoque basado en procesos

La norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, se implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad es un conjunto de actividades que se utiliza recursos, y que gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (INCONTEC), 2002)

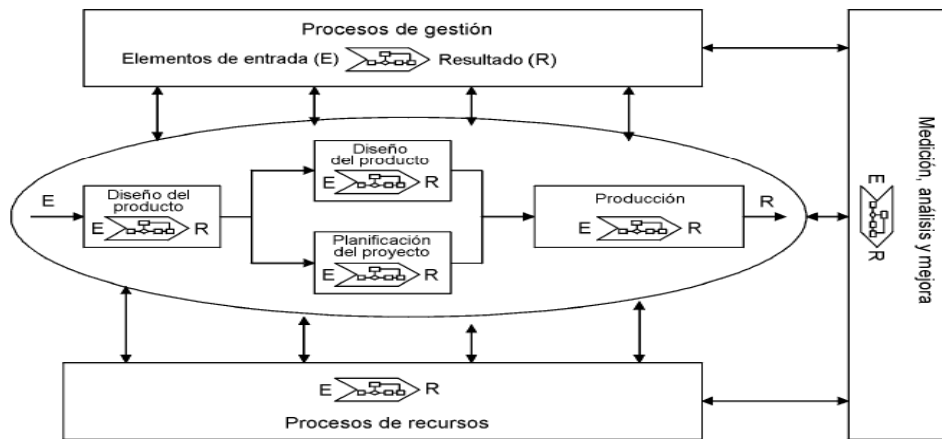


Ilustración 3. Modelo de un mapa de procesos. Fuente: (Subcomité ISO/TC 176/SC 2, 2008)

Relación con la norma ISO 9004

La norma ISO 9001 e ISO 9004 son normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que se ha diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación de fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

Familia ISO

ISO es la Organización Internacional de Normalización y produce normas internacionales. Está constituida por representantes de 163 países a través de sus institutos de normalización.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 24 de 49

Dado que la ISO es el mayor desarrollador mundial de estándares, es beneficioso certificar dichas normas.

La serie de normas ISO son una guía que tiene como finalidad orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para lograr una mayor eficiencia y eficacia reduciendo costos, tiempo, errores de trabajo y desperdicios en las empresas; además proporciona mayor seguridad para los clientes, proveedores y miembros de la organización referente al mercado nacional e internacional.

Las normas son de tipo cuantitativo y cualitativo y aplican a varios campos. Están sujetas a ser actualizadas permanentemente con el objeto de que respondan en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó por primera vez las normas ISO 9000 en 1987, las cuales fueron revisadas en 1994 y nuevamente en el año 2000. Las nuevas Normas ISO 9000 se fundamentan en un enfoque basado en procesos, en el cual la prioridad es la conformidad hacia el logro de los resultados; es de anotar que este conjunto de normas no constituyen objetivos por sí mismo, sino que son herramientas destinadas al logro de los objetivos establecidos previamente por las empresas.

La familia de las normas ISO 9000, son comúnmente denominadas “Normas fundamentales” y compila las normas ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 e ISO 19011; las cuales han sido elaboradas para asistir a las organizaciones en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. (Mario Enrique Uribe Macias, s.f.)

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 25 de 49

La ISO 9000 significa que una empresa puede cumplir con los requisitos relacionados con la calidad de un producto y también con la calidad de servicio al cliente. Proporciona un conjunto de reglas que se han seguido con éxito y otra vez para gestionar los distintos procesos de una organización para obtener un producto y/o servicio adecuado a sus requisitos.

ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario, describe los fundamentos y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad. Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos; representa el documento base para la comprensión inequívoca interpretación de todas las normas relacionadas con la temática de gestión de la calidad. (SECRETARIA CENTRAL DE ISO, 2005)

ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad: Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan eficazmente los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de su aplicación, teniendo como objetivo aumentar la satisfacción del cliente; es el documento esencial para que las organizaciones demuestren a sus clientes que cuentan con la capacidad de producir de conformidad con sus requisitos, teniendo un “enfoque proactivo enfocado hacia las causas de falla, el control de riesgos, y la mejora continua en su desempeño”. (INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (INCONTEC), 2008)

ISO 9004 Sistemas de Gestión de la Calidad: Directrices para la mejora del desempeño, proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad con el fin de beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente; abarca tanto la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como su eficacia; se utiliza como complemento

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 26 de 49

de la norma de requisitos y sirve como punto de referencia para las organizaciones en cuanto a la auto-evaluación y la madurez del sistema de gestión de la calidad. Tiene como objetivo la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

(Secretaría Central de ISO, 2009)

ISO 19011 Sistemas de Gestión de la Calidad: Directrices para la auditoría ambiental y de calidad, proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental, ayuda a verificar la capacidad del sistema para conseguir los objetivos de la calidad definidos, suministra orientación a las organizaciones respecto de los principios de las auditorías internas y externas, la gestión del programa de auditorías de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental, y respecto de la competencia y evaluación de auditores. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores. (Mario Enrique Uribe Macias, s.f.)

3.1.4 Marco legal

Legislación del seguro en Colombia

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 27 de 49

Normatividad Seguros en Colombia		
Norma o ley	Organismo	Contenido
Código de comercio decreto 410 de 1971 capitulo v contrato de seguros	Presidencia de la República	Legislación comercial título V. contrato de seguros capítulo principios comunes a los seguros terrestres, capítulo II seguro de daños sección I, seguro de incendio sección II, seguro de transportes sección III, seguro de responsabilidad civil sección IV. Reaseguro sección V. Capítulo III seguros de personas I, principios comunes seguro de personas sección II seguro de vida
Normatividad general aseguradora e INTERMEDIARIO DE SEGUROS	Superfinanciera de Colombia	Normativa general sobre Aseguradoras e Intermediarios de Seguros, conceptos jurídicos, circulares contables, Constitución Política de Colombia, reglamentación y normas, ramos autorizados para expedir pólizas.
Ley 45 de 1990, título ii capítulo iii, iv y v; título iii capítulo iii	El Congreso de la Republica	Por el cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones.

(Maribel Turriago Diaz, 2011)

La actividad aseguradora es tan antigua como la misma existencia del hombre. La necesidad del hombre de estar protegido ante los distintos riesgos que lo amenazan dio lugar al nacimiento del concepto de seguros como una modalidad de asociación, que poco a poco fue evolucionando y adaptándose a los requerimientos de la sociedad y se constituyó en elemento fundamental en asuntos comerciales y económicos.

Intermediarios de Seguros

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 28 de 49

Sin lugar a dudas, la Intermediación de Seguros, es el canal tradicional para la comercialización de pólizas de seguros en Colombia.

Los distintos intermediarios de seguros que intervienen en la cadena de comercialización de contratos de seguros, día a día se ven enfrentados a las nuevas realidades del comercio, que evoluciona hacia distintos canales que ofrecen alternativas que pueden resultar atractivas para las nuevas generaciones de consumidores financieros y en consecuencia le obligan a buscar novedosos y eficientes canales que permitan el ofrecimiento de pólizas de seguros y la consecuente renovación de las mismas.

El régimen aplicable a los intermediarios de seguros se encuentra consagrado en las disposiciones especiales que rigen su actividad consignadas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y sus normas reglamentarias. Solamente en efecto de estas se aplicaran las generales que regulan la actividad comercial, en virtud de la remisión prevista en el artículo 2034 del Código de Comercio.

Para efectos de entender la actualidad de la intermediación de seguros en Colombia, resulta conveniente mencionar que una de las distintas modalidades de intermediación de seguros que operan hoy en día en el mercado son las agencias de seguros. (Maribel Turriago Diaz, 2011)

Agencia de Seguro

Sociedades que operan bajo la forma societaria de sociedades de responsabilidad limitada, sociedades en comandita simple o sociedades colectivas, que promueven la celebración de contratos de seguros y la renovación de los mismos, representando a una o varias compañías de seguros en un determinado territorio, desarrollando las siguientes actividades: recaudo de primas de seguros, inspección de riesgos, expedición de pólizas para los diferentes ramos de seguros, proveer asistencia a sus clientes con relación a siniestros, análisis de riesgos, prevención de pérdidas entre otros. (Maribel Turriago Diaz, 2011)

3.2 Desarrollo y logro de objetivos

Para el propósito de la práctica, se diseñaron y utilizaron las siguientes tablas, como instrumento base para la indagación:

La organización cuenta con procedimientos documentados para su Sistema de Gestión:

Procedimientos Documentados RISKS & PROTECTION LTDA.
Planeación
Procedimientos
GP P-00 Caracterización de procesos planeación
GP P-01 Procedimiento gestión de planeación
Administración
Procedimientos de administración
ADM P-00 Caracterización de procesos administrativos
Formatos
Procedimientos Compras
COM P-01 Procedimiento de compras
Procedimientos Documental
DOC P-01 Gestión documental
DOC P-02 Control mensajería
Procedimientos de Seguimiento
CAR P-02 Procedimiento facturación, seguimiento, recaudo y conciliación de comisiones aseguradoras

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 30 de 49

Procedimientos Documentados RISKS & PROTECTION LTDA.
CAR P-01 Procedimiento, seguimiento y recaudo de cartera
Formatos de Compra
COM F-01 Solicitud de compra
COM F-02 Inscripción de proveedores
COM F-03 Orden de compra y servicios
COM F-04 Evaluación proveedores
COM F-05 Listado maestro de proveedores
Formatos de gestión documental
DOC-F-01 Radicación y control de archivo y distribución
DOC-F-02 Trámite documental
DOC-F-03 Control préstamos
DOC-F-04 Inventario documental inactivo
DOC-F-05 Control envío de documentos
Sistemas
Procedimientos
GS P-00 Caracterización de procesos de mantenimiento
GS P-01 Procedimiento gestión novedades
GS P-02 Procedimiento gestión de novedades y requerimientos cliente externo
GS P-03 Procedimiento planificación de los nuevos desarrollos y actualizaciones al sistema integrado de RISKS
GS P-04 Procedimiento de atención de requerimientos del cliente interno
GS P-05 Procedimiento entrega y devolución de recursos y equipos
Recurso Humano
GH P-00 Caracterización proceso de gestión humana

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 31 de 49

Procedimientos Documentados RISKS & PROTECTION LTDA.
GH P-01 Procedimiento general gestión humana
Formatos
GH F-01 Reporte de novedad
GH F-02 Entrega de recursos
GH F-03 Perfil del cargo
GH F-04 Informe de entrevista y verificación de referencias
GH F-05 Plan de inducción
GH F-06 Datos básicos empleados y requisitos de contratación
GH F-07 Evaluación del personal basado en competencias
GH F-08 Evaluación periodo de prueba
GH F-09 Reporte y solicitud de vacaciones
GH F-10 Reporte y solicitud de préstamo
GH F-11 Entrega del cargo
GH F-12 Programa de capacitaciones y entrenamiento
GH F-13 Solicitud de retiro parcial de cesantías
GH F-14 Listado de asistencia
GH F-15 Carta terminación contrato
Mejora
Procedimientos
ME P-01 Auditorías internas sistema de calidad
ME P-02 Control de documentos y registros
ME P-03 Generación de retos
ME P-04 Medición de satisfacción
ME P-05 Procedimiento servicio no conforme
Formatos
ME F-01 Actas de reunión

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 32 de 49

Procedimientos Documentados RISKS & PROTECTION LTDA.
ME F-02 Control de documentos y registros
ME F-03 Programa anual de auditorías
ME F-04 Lista de verificación
ME F-05 Plan de auditorías
ME F-06 Informe de auditorías
ME F-07 Evaluación desempeño auditor
Procesos Generales
GGP-00 Caracterización de procesos generales
GGP-01 Procedimiento gestión cotizaciones
GGP-02 Procedimiento gestión renovaciones
GGP-03 Procedimiento gestión novedades
GGP-04 Procedimiento gestión, revisión y facturación de documentos
GGP-05 Procedimiento gestión siniestros-reclamos
GGP-06 Procedimiento gestión de desarrollo y ejecución plan de trabajo
Formatos
Flujogramas Proceso de renovaciones y siniestros
GG F-01 Reconocimiento del cliente
GG F-02 Plan estratégico de administración de riesgos
Indicadores de gestión técnica
Procesos Gestión Automóviles
GA P-00 Caracterización de procesos de gestión automóviles
GA P-01 Procedimiento de gestión de cotización entrega y presentación pólizas al cliente
GA P-03 Procedimiento gestión novedades y requerimientos del cliente

Procedimientos Documentados RISKS & PROTECTION LTDA.
GA P-04 Procedimiento renovación pólizas colectivas e individuales
GA P-05 Procedimiento gestión atención de siniestros autos
GA P-06 Revisión facturación y exportación de pólizas
Formatos
GA F-01 Informe de producción colectiva
GA F-02 Informe de producción individual
GA F-03 Cuadro comparativo de primas
GA F-04 Solicitud de cobertura
Procesos Gestión Cumplimiento
GCP P-00 Caracterización de cumplimiento
GCP P-01 Procedimiento cotización entrega y presentación de las propuestas y los clientes
GC P-02 Procedimiento cotización suscripción, revisión y entrega pólizas para cliente directos
GC P-03 Procedimiento cotización suscripción, revisión y entrega pólizas programa de Grandes Beneficiarios
GC P-04 Procedimiento de gestión de las novedades y requerimientos del cliente
GC P-05 Procedimiento para la atención, administración y fidelización del cliente
GC P-06 Procedimiento de gestión de pólizas renovables o prorrogables
GC P-07 Procedimiento de revisión facturación y exportación de pólizas y documentos al sistema
GC P-08 Procedimiento de gestión, apertura, actualización y ampliación de Cupos
Formatos
GC F-01 Hoja de trabajo cumplimiento

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 34 de 49

(RISKS & PROTECTION LTDA.)

Se evidencia el éxito sostenido de la organización RISKS, donde se logra establecer mediante esta encuesta que de manera coherente atiende las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas de manera equilibrada y a largo plazo.

Éxito sostenido	Si	No
Se tiene una planeación con perspectiva a largo plazo	X	
Se hace un seguimiento constante y análisis del entorno de la organización	X	
Se tiene un compromiso continuo hacia las partes interesadas a las que se les informa las actividades y planes de la organización	X	
Establece y promueve procesos para la innovación y la mejora continua	X	
Se tiene una evaluación regular del cumplimiento de sus planes y procedimientos	X	
Establece procesos para el logro de la estrategia de la organización, con capacidad de responder rápidamente a circunstancias cambiantes.	X	

Entorno de la organización	Si	No
Se toman constantemente cambios para innovar de manera oportuna y mejorar el desempeño de la organización	X	

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 35 de 49

Estrategia y política	Si	No
Se establece una misión, visión, y valores de la organización que sean claramente entendidos por el personal de la empresa y todas las partes interesadas	X	
Se da un seguimiento continuo al entorno de la organización para identificar los resultados necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	
Se tiene una estrategia y política con en objetivos medibles para todos los niveles de la organización	X	
Considera en su estrategia el análisis de demanda de sus clientes, del producto, de debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas	X	
Determina plazos para cada objetivo y asigna responsabilidades y autoridad	X	
Se anticipa a cualquier conflicto potencial que pudiera surgir de las diferentes necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	
Mantiene a las partes interesadas informadas de los avances, consiguiendo su compromiso y recibiendo retroalimentación e ideas de mejora	X	
Revisa y actualiza el sistema de calidad y sus procesos.	X	
Asegura que los resultados sean coherentes con la estrategia	X	
Proporciona todos los recursos necesarios para la mejora, innovación y aprendizaje	X	
Se tiene una comunicación significativa, oportuna y continua con el personal y las partes interesadas	X	

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 36 de 49

Gestión de los recursos	Si	No
Identifica recursos internos y externos para el logro de los objetivos a corto y largo plazo	X	
Asegura un uso efectivo y eficiente de recursos como instalaciones, equipos, materiales, energía entre otros	X	
Da seguimiento continuo del actual uso de los recursos para detectar oportunidades de mejora en el uso de los mismos	X	

Financiero	Si	No
Establece procesos para dar seguimiento, controlar e informar sobre la asignación y uso eficiente de los recursos financieros relacionados con los objetivos de la organización	X	
Se determina necesidades financieras de la organización y establece los recursos financieros necesarios para sus operaciones actuales y futuras	X	

Personas de la organización	Si	No
La dirección mantiene una visión y un ambiente interno en que las personas se involucren en el logro de los objetivos.	X	
La organización asegura un ambiente de trabajo que fomente el crecimiento personal, el aprendizaje, la transparencia de conocimientos y el trabajo en equipo.	X	
El personal entiende la importancia de su contribución y de sus funciones	X	
Se promueve el trabajo en equipo y fomenta sinergia entre el personal	X	
Se comparte información, conocimiento y experiencias dentro de la organización	X	

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 37 de 49

Personas de la organización	Si	No
Se tiene un plan de desarrollo de las personas que ayudan a la organización a identificar, desarrollar y mejorar la competencia de las personas	X	
La organización motiva al personal para que comprendan la importancia de sus responsabilidades y actividades en relación con la creación de valor para los clientes	X	
Revisa continuamente el nivel de satisfacción y necesidades de las personas		X
Se establece un sistema de calificación de habilidades para promover el desarrollo de las personas	X	
Se tiene un sistema de reconocimientos y recompensas, basado en evaluaciones individuales de los logros de las personas.	X	
Se ofrecen oportunidades para realizar tutorías y entrenamiento profesional (coaching)		X
Apoya a sus aliados ofreciendo recursos (información, conocimientos, experiencia, tecnología entre otros)	X	
Se establecen procesos para identificar y seleccionar proveedores que ofrecen productos o recursos que satisfacen necesidades y expectativas de la organización	X	

Infraestructura	Si	No
Se evalúa periódicamente la idoneidad de la infraestructura para cumplir con los objetivos de la organización	X	

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 38 de 49

Ambiente de trabajo	Si	No
Se ofrece un ambiente de trabajo adecuado para lograr el éxito sostenido de la organización y la competitividad en el servicio.	X	
Se tiene un ambiental laboral que fomente la productividad, la creatividad y el bienestar de las personas que trabajan en la organización	X	

Conocimiento, información y tecnología	Si	No
Considera como obtener conocimientos para satisfacer necesidades presentes y futuras de la organización a partir de fuentes internas y externas (instituciones académicas y profesionales)	X	
Cuenta con procesos para almacenamiento, seguridad, protección, comunicación de datos e información de todas las partes interesadas de la organización	X	
Considera opciones tecnológicas para incrementar el desempeño de la organización como:	X	
Mercadotécnia	X	
Estudios comparativos (benchmarking)	X	
Interacciones con los clientes	X	
Relaciones con proveedores	X	
Se tiene capacidad para responder con rapidez a los requerimientos de los clientes	X	

Recursos naturales	Si	No
Se tiene disponibilidad de recursos naturales para satisfacer los requerimientos de los clientes y otras partes interesadas	X	

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 39 de 49

Gestión de los procesos	Si	No
Administra en forma proactiva todos los procesos para el logro de la eficacia y eficiencia	X	
Revisa de forma regular los procesos y acciones de mejora	X	
Se planea y se controla los procesos acorde con la estrategia de la organización	X	
En la planeación de los procesos se incluyen actividades para el desarrollo y adquisición de nuevas tecnologías y productos para agregar valor	X	

Responsabilidad y autoridad relativa a los procesos	Si	No
Para cada proceso se designa a un administrador (dueño del proceso) con responsabilidades y autoridad para controlar y mejorar el proceso		X
Todos los niveles de la organización conocen las responsabilidades y funciones de los administradores de procesos.	X	

Seguimiento, medición y análisis	SI	NO
Se realizan seguimientos, mediciones y revisiones regulares del desempeño de la organización	X	
Se evalúan fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las partes interesadas	X	
Se ofrecen productos y/o servicios alternativos y, competitivos para determinar necesidades de todas las partes interesadas	X	
Comprende el mercado laboral y su efecto en la lealtad de las personas de la organización	X	

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 40 de 49

Seguimiento, medición y análisis	SI	NO
Evalúa avances en el logro de los resultados planeados vs la misión, visión, políticas, estrategias y objetivos	X	
Ofrece información necesaria para evaluaciones de desempeño y toma de decisiones	X	
Evalúa y controla riesgos	X	
Realiza entrevistas, cuestionarios y encuestas a clientes y partes interesadas		X
Se cuenta con indicadores claves para medir el desempeño en la organización	X	
El proceso de mejora se basa en la metodología planificar, hacer, verificar, actuar (PHVA)	X	
La organización establece la mejora continua como parte de la cultura organizacional	X	

Auditorías internas	Si	No
Se realizan auditorías internas para determinar el grado de cumplimiento de los sistemas de administración		X
Ofrecen información para comprender y analizar y mejorar el desempeño de la organización		X
Las auditorías las realizan personas que no participen en la actividad		X
La dirección revisa reporte de auditorías internas para identificar acciones correctivas y preventivas		X

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 41 de 49

La práctica realizada permitió, identificar, en relación con cada uno de los objetivos específicos propuestos para la práctica empresarial, hallazgos en relación con el objetivo general de la propuesta, y que se esquematizan en la siguiente tabla:

Objetivos específicos	Hallazgos
<p>Identificar el grado de correlación de los elementos de soporte de la calidad del servicio al cliente, considerando la cultura RISKS.</p>	<p>La organización RISKS tiene implementado y documentado un Sistema de Gestión de la Calidad que le permite mejorar su eficacia y eficiencia en los procesos continuamente.</p> <p>La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>La alta dirección realiza revisiones periódicas al Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar su desempeño.</p> <p>Declaraciones documentadas de una política de calidad y de los objetivos de la calidad.</p> <p>Se tiene establecido un manual de la calidad.</p> <p>Define su política de la calidad de acuerdo a su direccionamiento estratégico.</p> <p>Se tiene una comunicación interna con todo el personal de la organización donde constantemente se informa como satisfacer los requisitos del cliente.</p> <p>Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Asegura la disponibilidad de recursos para llevar a cabo el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Existe un responsable de calidad, el cual informa a la gerencia el desempeño del Sistema de Gestión.</p> <p>Cuenta con los documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de sus procesos.</p> <p>Dispone de un sistema de gestión documental donde se incluyen formatos codificados para los diferentes procedimientos.</p>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 42 de 49

Objetivos específicos	Hallazgos
	<p>Todos los registros de calidad se conservan para demostrar el cumplimiento de los requisitos de los clientes.</p> <p>Posee un sistema documental en sistema electrónico, teniendo todo el personal acceso a ellos.</p>
<p>Valorar la capacidad organizacional para desarrollar el mejoramiento de su sistema de gestión, en función de su marco estratégico.</p>	<p>RISKS cuenta con toda la capacidad técnica y operativa para el desarrollo de sus actividades a través de 4 departamentos que se visualizan en su organigrama.</p> <p>Cuenta con los recursos adecuados para llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos de sus clientes como: recursos humanos, materiales, informáticos, financieros, infraestructura, sistemas de comunicación e innovación.</p> <p>Se tiene personal competente para la realización de sus trabajos.</p> <p>Para lograr el éxito sostenido de la organización esta cuenta con una planeación con perspectiva a largo plazo.</p> <p>Revisa el entorno de la organización para mejorar su desempeño.</p> <p>Asegura que los resultados esperados sean acordes a su estrategia y política.</p> <p>Identifica recursos internos y externos para el logro de sus objetivos.</p> <p>Controla e informa sobre el uso eficiente de su recurso financiero relacionado con los objetivos de la organización.</p> <p>La organización asegura un ambiente de trabajo que fomenta el crecimiento personal, de aprendizaje y trabajo en equipo.</p> <p>Evalúa periódicamente la idoneidad de la infraestructura para cumplir con los objetivos de la organización.</p> <p>Se tiene un ambiente laboral que fomenta la productividad, la creatividad el bienestar de las personas de la organización.</p>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 43 de 49

Objetivos específicos	Hallazgos
	<p>Cuenta con procesos para almacenamiento, seguridad, protección, comunicación de datos e información de todas las partes interesadas.</p> <p>Revisa de forma regular los procesos y acciones de mejora.</p> <p>Se realizan seguimientos, mediciones y revisiones regulares del desempeño de la organización.</p>
<p>Revisar los procesos de la organización en los que se genera un impacto directo en la satisfacción de los clientes, con base en la estructura del manual de la calidad existente en la compañía.</p>	<p>El manual de calidad incluye elementos de direccionamiento estratégico como su misión y visión.</p> <p>Tiene establecida una política de calidad con objetivos.</p> <p>El manual de calidad que tiene estructurado RISKS, es pertinente bajo la interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008</p> <p>Se detallan las exclusiones de requisitos de la norma y su justificación.</p> <p>El manual hace referencia a los procedimientos documentados que son necesarios para atender los requerimientos de las partes interesadas.</p> <p>El mapa de procesos no cuenta con una descripción de cómo se relacionan entre si los procesos.</p> <p>El mapa debe de incluir los procesos necesarios para cumplir con los objetivos de la organización como: procesos estratégicos, misionales, de soporte o apoyo y procesos de medición y mejora.</p> <p>En cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, se define una caracterización</p> <p>Los registros respalda cada uno de los procedimientos ya establecidos</p>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 44 de 49

Con relación al objetivo general, se estable conforme a los hallazgos anteriormente enunciados:

Objetivo General	Hallazgos
<p>Revisar la pertinencia del manual del Sistema de Gestión de Calidad de la compañía RISKS & PROTECTION LTDA., de conformidad con la normatividad vigente</p>	<p>El Sistema de Gestión de la Calidad de RISKS, demuestra su capacidad en un 90% aproximadamente para cumplir las necesidades y expectativas de todas sus partes interesadas.</p> <p>La alta dirección implanta en su Sistema de Gestión, los 8 principios de la calidad como marco para guiar a la organización hacia la mejora continua.</p> <p>Busca la mejora global del desempeño a través de la innovación como estrategia y permanencia en el mercado asegurador.</p> <p>Tiene todos los recursos necesarios para garantizar el éxito sostenido de la organización</p>

4. Conclusiones

Con respecto al primer objetivo y después de realizar un diagnóstico de la situación actual de la organización RISKS, se evidencia un grado de correlación de los elementos que soportan el Sistema de Gestión de la Calidad a través de los requisitos de la ISO 9001:2008. Se evidenciaron

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 45 de 49

fortalezas y debilidades que deben ajustarse para seguir adoptando una cultura organizacional enfocada a la mejora continua, así:

Fortalezas

Compromiso y provisión de recursos por parte de la alta dirección.

Infraestructura apropiada para la prestación del servicio.

Todo el personal de la organización está comprometido con la mejora continua haciendo buen uso de los procedimientos establecidos para cada proceso.

Sistema documental ordenado de acuerdo al tamaño de la organización.

Cuenta con indicadores que logran establecer el cumplimiento de objetivos para determinados procesos.

Debilidades

La organización no tiene establecido un programa de auditorías internas que abarque todos los procesos de la organización.

La organización no ha planificado un seguimiento y medición de la percepción del cliente para realizar encuestas de satisfacciones al cliente que ayuden a la mejora continua de los procesos.

No se evidencia en el mapa de procesos una descripción clara de la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 46 de 49

Con relación al segundo objetivo, adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que incorpore elementos de la norma ISO 9004, permite obtener un panorama más amplio orientado al éxito sostenido de la organización, logrando a través de su capacidad organizacional atender las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas a través del aseguramiento de la calidad.

Se ha demostrado la conformidad de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, con los requisitos de la norma auditada y dicha documentación proporciona estructura suficiente para el mantenimiento del Sistema de Gestión.

Se evidencia un compromiso por parte del personal de la empresa en mantener la eficacia y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de mejorar el desempeño general a través de acciones de mejora para satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas.

RISKS, bajo la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad adquiere una conciencia y una cultura organizacional en la cual el cliente es su prioridad y en la que sus empleados buscan apoyar y promover acciones para mejorar continuamente su desempeño

5. Recomendaciones

Se sugiere que la organización RISKS, implemente un comité de la calidad para que de forma periódica realice auditorías internas que abarque todos los procesos de la organización, logrando identificar que los objetivos y metas si se estén cumpliendo para lograr así el

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 47 de 49

desempeño y mejoramiento de los procesos y de manera eficaz atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Rediseñar el Manual de la Calidad para que éste trace una política de calidad que de manera clara exprese la filosofía empresarial de la organización, los objetivos enfocados a la directriz de esa política y se diseñe una secuencia de interacción entre los procesos y sus procedimientos documentados para lograr el logro de los objetivos de una manera transparente. En muchos casos, bastan pequeñas modificaciones para alcanzar un nivel que satisfaga los requisitos de la norma. El Manual de la Calidad se constituye el fundamento principal del Sistema de Gestión.

Los procesos principales de la organización se muestran en el mapa de procesos como una estructura organizacional y estos deben ser diseñados como un fiel retrato de todas las actividades que realice la empresa y la forma en que interactúan mediante el ciclo P. H.V.A. El propósito del manual es describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, mediante la adopción de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control definidos por las diferentes dependencias.

6. Referencias bibliográficas

González, V. M. (05 de 05 de 2015). Elaboración propia. Envigado, Antioquia, Colombia.

Instituto Colombiano de Normas Tecnicas y Certificacion (INCONTEC). (03 de 04 de 2002).
GUIA TECNICA COLOMBIANA GTC-ISO/TR 10013. DIRECTRICES PARA LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. Bogotá, D.C., Colombia: Instituto Colombiano de Normas Tecnicas y Certificacion (INCONTEC).

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 48 de 49

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (INCONTEC).
(14 de 11 de 2008). NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001. *Sistemas de Gestion de la Calidad Requisitos*. Bogota, D.C., Colombia: INCONTEC.

Maribel Turriago Diaz. (08 de 2011). @prender seguros.

Mario Enrique Uribe Macias. (s.f.). *Marco Teorico de la calidad*. Obtenido de REVISTA MUNDO Económico y Empresarial.

RISKS & PROTECTION LTDA. (s.f.). Entrevista al Fundador de la Compañía. Recuperado el 09 de 05 de 2015, de <http://190.248.133.226/JuanVideo/index.html>

SECRETARIA CENTRAL DE ISO. (2005). NORMA INTERNACIONAL ISO 9000. *Sistemas de Gestion de la Calidad-Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.

Secretaría Central de ISO. (01 de 11 de 2009). NORMA INTERNACIONAL ISO 9004. *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad*. (T. O. ISO, Trad.) Ginebra, Suiza.

Subcomité ISO/TC 176/SC 2. (15 de 10 de 2008). ISO/TC 176/SC 2/N 544R3. *Conjunto de documentos para la Introduccion y el Soporte de la Serie de las normas ISO 9000*. (AENOR, Trad.) Madrid, España: Task Group (STTG).

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 49 de 49

Firma del estudiante: Niviana Martinez

Firma del asesor [Signature]

Firma del jefe en el Centro de Práctica: [Signature]