

PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

**Propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISN 9001 – 2015  
para el Área Contable de la Empresa Concretos del Sur S.A.S,**

**Autor**

**Cristhian David Muñoz Villota**

**Universidad CESMAG**

**Facultad de Posgrados**

**Especialización en Gerencia de Proyectos**

**16 de Noviembre de 2022, San Juan de Pasto**

PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

**Propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISN 9001 – 2015  
para el Área Contable de la Empresa Concretos del Sur S.A.S,**

**Autor**

**Cristhian David Muñoz Villota**

**Universidad CESMAG**

**Facultad de Posgrados**

**Especialización en Gerencia de Proyectos**

**15 de noviembre de 2022, San Juan de Pasto**

**Mag. Diana Gicela Villota Ortega**

**Nota del autor**

Cristhian D. Muñoz, Especialización en Gerencia de Proyectos, Universidad CESMAG, San Juan de Pasto.

Este proyecto es presentado como requisito para optar por el título de Especialistas en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.

Cualquier mensaje con respecto a este proyecto debes ser enviado a la Coordinación de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG, San Juan de Pasto, Colombia. E-mail: [espgerenciadeproyectos@unicesmag.edu.co](mailto:espgerenciadeproyectos@unicesmag.edu.co)

### Resumen

La construcción es una de las principales fuentes de desarrollo del país y por consiguiente la utilización del concreto premezclado para el desarrollo de todos los proyectos de infraestructura, al igual que todos los procesos que influyen directa e indirectamente en la conclusión del objetivo final de la empresa para la cual se hizo la propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad. La propuesta que se desarrolló en la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, se fundamentó en la estandarización del proceso contable, el cual presenta una serie de contratiempos para su normal funcionamiento.

El objetivo general fue el de realizar una propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, con unos objetivos específicos tales como:

- Diagnóstico de la gestión de calidad para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, que se evaluarán con el cumplimiento de la norma ISO 9001-2015.
- Identificar los requisitos de calidad que incidan en el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, bajo la norma IO 9001-2015.
- Caracterizar el proceso contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.

Se realizó un diagnóstico de la empresa y se contextualizó con los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, los que a su vez son referentes históricos y de consulta para la propuesta que se está desarrollando.

En relación al marco teórico ésta propuesta inició con un diagnóstico de la empresa y en especial del proceso contable de la misma, enfocándonos el modelo de PMI, donde se aplicaron conocimientos, técnicas y herramientas que permitan originar un cambio en la empresa, asignando tareas puntuales sin mayor complejidad, tiempo de entrega de información y documentación y control de facturación, logrando una consecutividad en el proceso y por ende

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades asignadas; también se tomaron referentes como PMBOK 6 Edición, Norma ISO 9001 (2015), donde se contemplan temas de Gestión de Calidad que esta propuesta contextualiza, enfatizando en el cumplimiento de los requisitos y la identificación de elementos de entrada, herramientas, técnicas y salidas reflejadas en el sistema de gestión, aseguramiento y control de calidad.

Para la propuesta se crearon estrategias metodológicas con fuentes primarias como la aplicación de encuestas directas del proceso contable de la empresa y secundarias la revisión de referentes que aporten al estudio como también la información suministrada por la empresa; la propuesta desarrollada contempló un enfoque cuantitativo, bajo un método deductivo y un tipo de investigación tipo descriptivo.

Finalmente, se propuso un cronograma medido por el cumplimiento en tiempo y alcance real de los objetivos fijados, concluyendo que el incumplimiento de los mismos es un limitante que afectará el desarrollo del proyecto. Los supuestos considerados en la propuesta como factores del proceso de planificación son veraces y seguros que no requieren pruebas o demostraciones y los entregables que arrojará el sistema de gestión de calidad constará inicialmente con un diagnóstico actual y la construcción de un plan de gestión de calidad considerando los requisitos aplicables que garanticen claridad y cumplimiento del proyecto.

**Dedicatoria**

Esta propuesta, si bien requirió de esfuerzo y dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la ayuda desinteresada de todas y cada una de las personas que me acompañaron en el recorrido de este trabajo y muchas de las cuales siguen siendo una inspiración hacia el cumplimiento de todos los objetivos propuestos, Doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso, fortaleciendo mi mente y por haber puesto en mi camino personas que han sido soporte y compañía durante el periodo de estudio.

**Índice**

Resumen.....	3
Dedicatoria .....	5
Índice de Figuras.....	9
Indice de Tablas .....	9
Introducción.....	10
1. Planteamiento del Problema .....	12
1.1 Descripción del Problema.....	12
2. Objetivos.....	13
2.1 Objetivo general .....	13
2.2 Objetivos específicos .....	13
3. Justificación .....	14
4. Marco Referencial.....	17
Antecedentes.....	17
4.1.1. Antecedente Internacional .....	17
4.1.2. Antecedente Nacional.....	17
4.1.3. Antecedente Regional .....	18
4.2 Marco Contextual.....	19
4.2.1 Macrolocalización .....	19
4.2.2. Microlocalización .....	20
4.2.3. Reseña histórica.....	21
4.2.4. Estructura Organizacional .....	22

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

4.3. Marco Teórico .....	23
4.3.1. Calidad y Sistemas de Gestión .....	23
4.3.2. Entes certificadores.....	26
4.3.3. Otros sistemas de Gestión .....	27
4.3.4. Evolución de las Normas ISO .....	28
4.3.5. Introducción a la ISO 9001 .....	29
4.3.6. Contexto de la organización.....	31
4.3.7. Liderazgo .....	32
4.3.8. Planificación.....	33
4.3.9. Apoyo.....	34
4.3.10. Operación .....	35
4.3.11. Evaluación del desempeño .....	36
4.3.12. Mejora.....	38
4.3.13. Ciclo PHVA .....	38
4.3.14. Caracterización .....	44
5. Estrategias Metodológicas .....	45
5.1. Fuentes de información.....	45
5.1.1 Fuentes primarias .....	45
5.1.2 Fuentes secundarias .....	45
5.2 Métodos de Investigación.....	47
5.3 Supuestos y Restricciones. ....	47

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

5.3.1	Supuestos.....	47
5.3.2	Restricciones .....	47
5.3.3	Entregables.....	48
6.	Presentación de Resultados .....	49
6.1	Diagnostico para la identificación de lineamientos y requisitos de calidad para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, que se evaluarán con el cumplimiento de la norma ISO 9001-2015.....	49
6.2	Análisis de cualitativo aplicado al jefe del área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S. ....	50
6.2.1	Línea Base de Calidad (factores y métricas) .....	51
6.3	Identificar los requisitos de calidad que incidan en el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, bajo la norma ISO 9001-2015 .....	54
6.4	Caracterizar el proceso contable .....	95
	Conclusiones.....	103
	Recomendaciones.....	105
	Referencias.....	106
	Anexos .....	111
	Anexo 1. Acta del Proyecto.....	111
	Anexo 2. EDT .....	119
	Anexo 3. Entrevista.....	120
	Anexo 4: Caracterización del proceso contable.....	123
	Anexo 5. Matriz de Impacto. ....	125



### Índice de Figuras

Figura 1.	Organigrama CONCRETOS DEL SUR S.A.S .....	22
<i>Figura 2.</i>	Familia de las normas ISO .....	28
<i>Figura 3.</i>	Evolución de las normas ISO 1987 – 2000. ....	29
<i>Figura 4.</i>	Transición de la Norma ISO 9001 .....	29

### Indice de Tablas

Tabla 1.	Tipos de sistemas de gestión.....	27
Tabla 2.	Fuentes de Información .....	46
Tabla 3.	Entregables .....	48
Tabla 4.	Matriz DOFA.....	51
Tabla 5.	Estrategias.....	53
Tabla 6.	Factores de éxito .....	53
Tabla 7.	Organización .....	54
Tabla 8.	Liderazgo.....	58
Tabla 9.	Planificación .....	62
Tabla 10.	Operación .....	71
Tabla 11.	Desempeño.....	84
Tabla 12.	Mejora .....	91
Tabla 13.	Procedimiento de Tesorería .....	97

### **Introducción**

La calidad está asociada con “hacer bien las cosas” según el concepto artesanal, en su evolución, este término ha sido asociado con la creación de productos no defectuosos, cumpliendo los estándares y normas para la elaboración de los mismos, la satisfacción del cliente, la prevención de errores, la reducción de costos y la creación de competitividad con la participación de todos los empleados de la empresa (Cubillos & Rozo, 2009).

Frente a la búsqueda de calidad, se han presentado opciones para la mejora de la misma, mediante instrumentos o herramientas como los sistemas de gestión de calidad, estos sistemas asocian un conjunto de reglas o principios que inciden sobre el comportamiento y el estado actual de una empresa, con el fin de alcanzar los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, requisitos, demandas y expectativas de los actores interesados (Díaz, 2017).

Teniendo en cuenta las definiciones de calidad, y sistemas de gestión de calidad, la presente propuesta para la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, está encaminada al diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 (2015), abarcando el modelo de estandarización, aseguramiento y control de calidad en el proceso contable.

Es necesario para todo proyecto contar con la formulación de objetivos, tanto generales como específicos que permitan ser el eje fundamental de la propuesta para con las empresas, ligada de manera directa con la identificación de problemas y sus demás directrices en la presentación del proyecto, abordando un área específica como es la gestión de calidad y sus diferentes etapas como la planificación, aseguramiento y control de entradas y salidas dentro del proceso contable.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Esta propuesta se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, apoyado de técnicas de investigación como la observación, el análisis documental y los juicios de los expertos, donde el método a emplear es analítico, debido a la necesidad de mejora que presenta la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, en su área contable, de ahí que, este estudio se desarrolló bajo un enfoque no experimental al observar los acontecimientos en un periodo de tiempo real, para la realización de un diagnóstico, sin que esto conlleve a realizar pruebas de error.

## 1. Planteamiento del Problema

### 1.1 Descripción del Problema

CONCRETOS DEL SUR S.A.S, es una empresa Nariñense dedicada a la producción de concreto premezclado, ubicada en el kilómetro 6 vía Pasto - Genoy, creada en el año 1998 por un grupo de accionistas, la empresa está conformada por 34 trabajadores incluidos la Alta dirección es decir grupo de personas que dirigen y controlan las actividades que se realizan al interior de la empresa; cuenta además con equipos de bombeo de concreto PUTZMAISTER Y vehículos tipo MIXER, consolidándose como la empresa con la infraestructura física y parque automotor más grande del sur occidente de Colombia en relación a la producción de concreto, con una capacidad de producción diaria de 250 m<sup>3</sup> de concreto en sus diferentes clases.

La empresa observa la necesidad de estructurar el proceso contable debido a los diferentes contratiempos presentados en facturación y demás tareas de índole contable, Teniendo en cuenta lo anterior, la propuesta de proyecto que se abordó para la realización de la misma, se relaciona con la necesidad de disponer un sistema de gestión de calidad para evaluar y mejorar el proceso contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, el documento de gestión de calidad consignara inicialmente de un diagnóstico actual, con el fin de identificar el proceso investigativo del programa,

Por otra parte, se prevé la construcción de un sistema de gestión de calidad considerando los instrumentos y las normas relevantes que garanticen claridad y total cumplimiento; igualmente se considera oportuna la realización de un modelo para el aseguramiento de la calidad y finalmente la propuesta de control de calidad para el proceso contable de la empresa.

## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo general

Propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – 2015 para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, de la ciudad de Pasto.

### 2.2 Objetivos específicos

- Diagnóstico de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015, para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, de la ciudad de Pasto.
- Identificar los requisitos de calidad que incidan en el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, bajo la norma ISO 9001-2015.
- Caracterizar el proceso contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.

### 3. Justificación

La calidad hace parte fundamental del crecimiento personal y profesional de toda persona, así como de las empresas u organizaciones, este concepto busca el cumplimiento de los lineamientos fundamentales de diseño, planeación, ejecución, control y seguimiento a los procesos misionales en una empresa, buscando el logro de los objetivos de la misma, en sí la calidad lleva a procesos de mejora, encaminados hacia la satisfacción de los clientes internos y externos de la organización.

Existen diferentes sistemas de gestión que son aplicables a las organizaciones, entre ellos se encuentran los Sistemas de Gestión de Calidad, que comprenden un conjunto de procesos, reglas y principios que se implementan con el fin de alcanzar los objetivos de calidad, que a su vez contribuyan con el logro de los objetivos de la organización planteados a corto, mediano, y largo plazo.

La norma ISO 9001 (2015), es una norma internacional que estandariza los procesos de las empresas con el fin de establecer procedimientos que mitiguen las irregularidades existentes en las organizaciones y es aplicable a partir de septiembre del 2018 en su nueva versión, esta aplicabilidad de la norma para las empresas genera beneficios como ventajas competitivas en la licitación de proyectos, mejora la imagen en el mercado, satisfacción y confiabilidad en los clientes.

De ahí, que se evidencia la importancia de la implementación de la Norma ISO 9001 (2015), ya que esta trabaja alrededor de la consecución de la calidad dentro de la organización bajo los parámetros del modelo PHVA, que significa planear, hacer, verificar y actuar, en pro del alcance de la excelencia en el área y los procesos, donde este sistema pretende ser implementado.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

De igual modo resulta relevante la implementación de esta norma, dado que trabaja desde el análisis de la organización, el fomento de liderazgo en los actores encargados de la dirección, la planificación, el apoyo, la operación, la evaluación del desempeño y la mejora de los procesos de la organización.

En relación al desarrollo de los objetivos sostenibles (ODS), la propuesta a realizar contribuye al trabajo decente y crecimiento económico, otorgando oportunidades a las personas y organizaciones con ingresos justos, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para los trabajadores y sus familias, esto en la medida en que el objetivo nueve habla de la industria, la innovación y la infraestructura, con el entendido de que estos tres elementos conllevan a la competitividad de las organizaciones generando un sistema económico más dinámico y propiciando la generación de empleo e ingresos, en pro de la mejora de la calidad de vida de los clientes externos de cada organización. Esto a la vez estaría ligado al objetivo 8, que trata sobre el trabajo decente y el crecimiento económico, así como a la garantía de modalidades de consumo y producción sostenibles, que corresponde al objetivo 12, y al logro de ciudades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles asociadas con el objetivo 11.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Con lo anterior, se considera necesaria la implementación de la norma en la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, que cuenta con una presencia en el mercado de 24 años de trayectoria, carece de una certificación en calidad bajo la norma ISO 9001 (2015), dentro de su plan de mejora, observa la potencialidad de certificarse en calidad, lo cual marca la diferencia ante la competencia y crea confiabilidad con sus clientes, además de participar de forma segura en los procesos de licitaciones a propuestas donde exigen que las empresas cumplan con esta certificación y por ende generar una mayor rentabilidad en la empresa. Actualmente el proceso contable, está siendo direccionado de manera arbitraria sin procesos y procedimientos establecidos o estandarizados por el jefe de contabilidad, donde se entregan los lineamientos básicos para la entrega de facturas, órdenes de compra y demás documentos contables. En el momento se identifican problemas en la entrega oportuna por parte de los responsables en tiempos establecidos por parte del área contable, generando dificultad para la obtención de estados de resultados y facturación en los tiempos establecidos.



#### 4. Marco Referencial

Antecedentes

##### **4.1.1. Antecedente Internacional**

En el estudio realizado por Fernández. Mario (2016). “Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 empleando la metodología de la guía PMBOK para una empresa de construcción de edificios modulares de material prefabricado en PERU” el cual busca brindar a la empresa una mejor imagen, en rentabilidad, productividad y competitividad en el mercado en donde se desarrolla, siendo esto de vital importancia en el sector de la minería, en donde los estándares de calidad y gestión de proyectos son los principales pilares para la obtención de proyectos de gran envergadura. Adicionalmente, y como objetivo principal del Sistema de Gestión de Calidad, es lograr obtener la satisfacción de nuestros clientes a través del cumplimiento de los estándares y requisitos establecidos por las condiciones del proyecto. Este referente además de brindar una esquematización aplicada a una empresa nos ofrece nuevos puntos de vista de su aplicabilidad a la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.

##### **4.1.2. Antecedente Nacional**

En el estudio realizado por Ravagli. Alexandra (2017). “Diseño de un SG-SST para ser implementado en la fundación ACTIVATE COLOMBIA por medio del PMI” pretende modelar e iniciar la implementación de un SG-SST (Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo) en Fundación Actívate Colombia por medio de los procesos de administración de proyectos del PMI (Project Management Instituto), la cual puede ser empleada en cualquier tipo de proyecto. Esta tesis da respuesta a uno de los sistemas de gestión presentando una propuesta ordenada de cada uno de los procesos desde el inicio hasta la ejecución y entregables en la empresa dando cumplimiento al decreto 1072 de 2015. Creando sinergia entre la implementación de la norma y los procesos administrativos del PMI, entre los conceptos establecidos en el SG-SST haciendo una adaptación de las características a los proyectos ejecutados en los que se implementa PMI.

**4.1.3. Antecedente Regional**

En el estudio realizado por Vivas. Darío (2021). "Interventoría de Obra a la construcción de placa huella en Ricaurte Nariño, apoyada en la aplicación de los lineamientos de la guía PMBOK 5 ed." describe la forma de aplicación de los lineamientos del PMBOK a una obra de interventoría de construcción de una placa huella en el municipio de Ricaurte Nariño por parte de la empresa VELNEC S.A. Se detalla cada área del conocimiento del PMBOK versión 5 y se enfoca al desarrollo del proceso.

En el seguimiento realizado a la ejecución de obra se encontraron diversos riesgos los cuales fueron sometidos al análisis y planteada la solución más óptima. Se obtuvo de esta manera, con la aplicación de los criterios de la guía PMBOK un análisis enfocado hacia la gestión del tiempo, costo y calidad.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

### 4.2 Marco Contextual

#### **4.2.1 Macrolocalización**

La construcción es una de las principales fuentes de desarrollo del país y por consiguiente la utilización del concreto premezclado para el desarrollo de todos los proyectos de infraestructura; El concreto es una mezcla de piedras, arena, agua y cemento que al solidificarse constituye uno de los materiales de construcción más resistente para hacer bases, paredes u otras estructuras, este material es utilizado desde el imperio romano donde la mezcla mencionada no era exactamente la misma, más sin embargo al utilizar cal viva con otros materiales creaba un material extremadamente duro con el cual creo la primera estructura en concreto en la roma antigua. La aplicación del concreto transcurre a través de la historia, por ejemplo: en 1902 se construye en Paris un edificio para apartamentos con concreto reforzado, en 1905 comienza la construcción del famoso templo de la Unidad en Oak Park, en 1908 se construyen 11 hogares de concreto moldeados en sitio en Nueva Jersey, en 1914 se construye el Canal de Panamá, 1933 se construye la cárcel de Alcatraz y así sucesivamente hasta nuestros tiempos con irrecobrables estructuras, En Colombia en los años 90 se construye el pavimento de concreto en el sector Ricaurte – El Diviso en una longitud de 43 km en la carretera Pasto – Tumaco, a partir del año 2000 se afianzan las concesiones viales en el país y los pavimentos de concreto se imponen como la solución para los Sistemas de Transporte Masivo; En estos años el gobierno nacional establece un programa de pavimentación Corredores Viales para la Competitividad en el que se contrata la construcción de 1.100 km de pavimentos de concreto en toda la red vial nacional entre ellos el proyecto doble calzada Buga-Buenaventura y la Transversal del Libertador. En los últimos años se ha dado un significativo avance en la construcción de pavimentos de concreto, debido a la gran oferta de concreto premezclado en todo el país. Esta oferta de concreto está acompañada de un mejor control, no solo en su producción sino en su colocación ya que los premezcladores de concreto aportan conocimiento y herramientas para la buena ejecución de los pavimentos.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONCRETOS S.A.S

### **4.2.2. Microlocalización**

CONCRETOS DEL SUR S.A.S, es una empresa Nariñense dedicada a la producción de concreto premezclado, ubicada en el kilómetro 6 vía Pasto - Genoy, creada en el año 1998 por un grupo de accionistas, la empresa está conformada por 34 trabajadores incluidos la Alta dirección es decir grupo de personas que dirigen y controlan las actividades que se realizan al interior de la empresa; cuenta además con equipos de bombeo de concreto PUTZMAISTER, vehículos tipo MIXER y plantas concreteras móviles, consolidándose como la empresa con la infraestructura física y parque automotor más grande del sur occidente de Colombia en relación a la producción de concreto, con una capacidad de producción diaria de 250 m<sup>3</sup> de concreto en sus diferentes clases.

#### **Misión**

CONCRETOS DEL SUR S.A.S es una empresa dedicada a la producción y suministro de concreto premezclado bajo un estricto control de calidad, ofreciendo soluciones integrales, con personal profesional calificado, tecnología de punta, alta capacidad de producción y un eficiente parque automotor, bajo condiciones de seguridad industrial y armonía con el medio ambiente para y así contribuir al crecimiento del departamento de Nariño satisfaciendo los requerimientos de nuestros clientes.

#### **Visión**

Para el año 2022 CONCRETOS DEL SUR S.A.S, consolidara el liderazgo en la producción y suministro de concreto premezclado, expandiendo su marca a nivel regional y nacional con un amplio portafolio de productos basados en los más altos estándares de calidad, integrando nuestros procesos para asumir los retos que presentan los cambios del mercado en la industria de la construcción.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

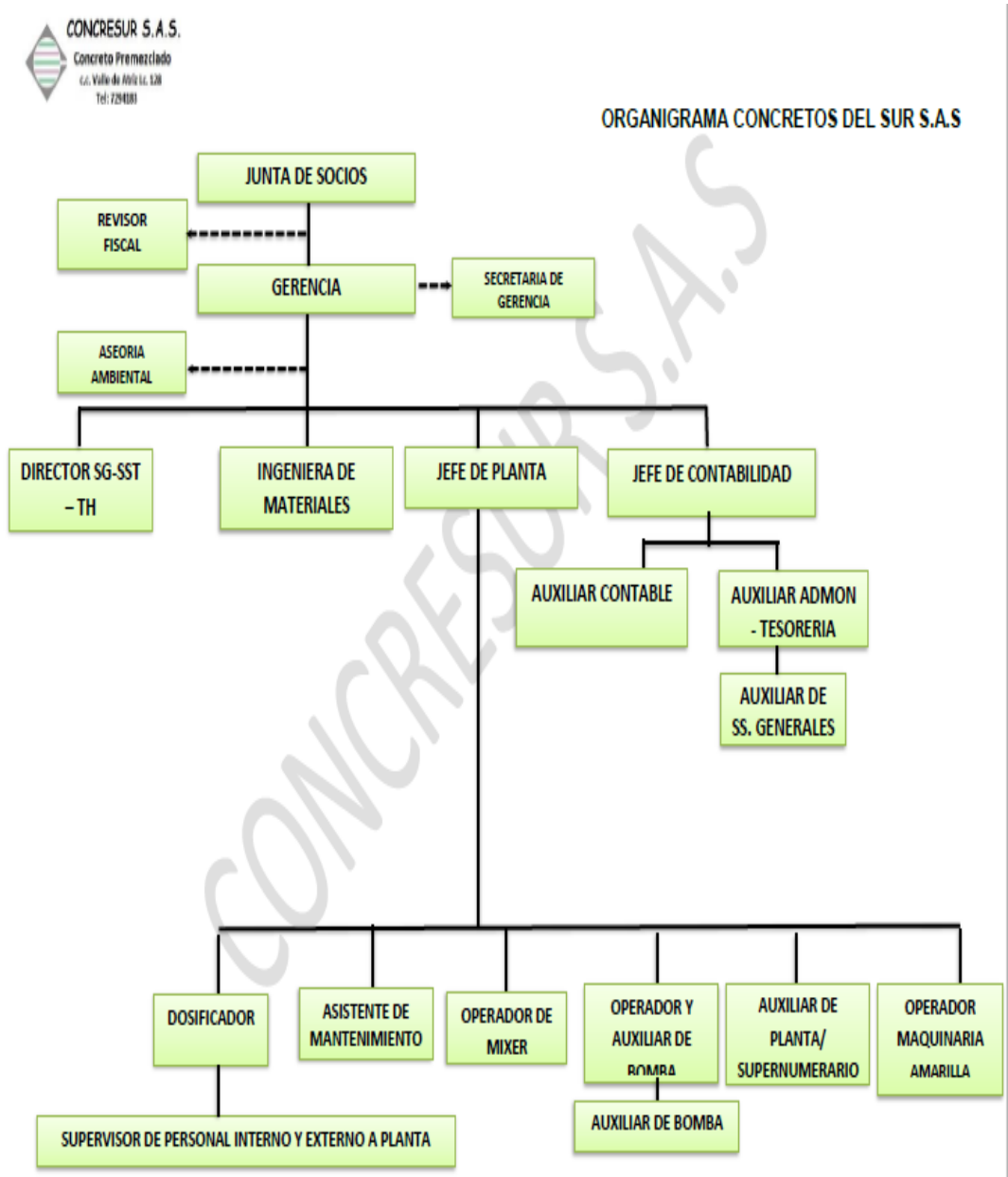
La presente propuesta se llevará a cabo para la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, para el proceso contable, con la finalidad de una posible implementación y certificación bajo la norma ISO 9001:2015, ante un ente certificador.

### ***4.2.3. Reseña histórica***

CONCRETOS DEL SUR S.A.S, es una empresa Nariñense dedicada a la producción de concreto premezclado, ubicada en el kilómetro 6 vía Pasto - Genoy, creada en el año 1998 por un grupo de accionistas, la empresa está conformada por 34 trabajadores incluidos la Alta dirección es decir grupo de personas que dirigen y controlan las actividades que se realizan al interior de la empresa; cuenta además con equipos de bombeo de concreto PUTZMAISTER, vehículos tipo MIXER y plantas concreteras móviles, consolidándose como la empresa con la infraestructura física y parque automotor más grande del sur occidente de Colombia en relación a la producción de concreto, con una capacidad de producción diaria de 250 m<sup>3</sup> de concreto en sus diferentes clases.

4.2.4. Estructura Organizacional

Figura 1. Organigrama CONCRETOS DEL SUR S.A.S



### 4.3. Marco Teórico

*“La calidad es nuestra mejor garantía de la fidelidad de los clientes, nuestra mas fuerte defensa contra la competencia y el único camino para el crecimiento”.* (Jack welch). De la frase anterior se rescata que todo enfoque de calidad está encaminado al crecimiento humano y empresarial, resaltando la importancia que en el mundo actual tiene la formulación de proyectos que se construyen bajo normativas legales, donde se enfatiza la importancia en la claridad de la presentación de los objetivos (general y específicos) que deben ser medibles, alcanzables y cuantificables garantizando la solución o propuesta de mejoramiento a la formulación del problema, identificado frente a la necesidad expuesta por los actores que viven el día a día dicho problema. Una vez contextualizado el objetivo o dirección de un proyecto aplicado a la propuesta a desarrollar, se tomo como base la Norma Técnica COLOMBIANA NTC – ISO 9001 – 2015, la cual describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica la terminología estos sistemas, plasmados a continuación y codificado según la norma.

#### **4.3.1. Calidad y Sistemas de Gestión**

La calidad tiene que ver con las políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que están encaminados hacia la mejora del producto y de la organización como tal, esto en miras hacia la satisfacción del cliente o del usuario. Complementario a ello, la calidad está enmarcada en los sistemas de comportamientos, actividades, actitudes y procesos que entreguen valor, y se encaminan a la satisfacción de las partes interesadas (León, y otros, 2018).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

El concepto de calidad en su forma artesanal tiene que ver con el hacer las cosas bien, esto sin depender de costos o esfuerzos necesarios para ello, con el fin de satisfacer al cliente y crear un producto único. Frente a este concepto se ha ligado una evolución cronológica, dónde se identifica la etapa de la administración científica, que asocia a la calidad con productos no defectuosos, frente al cual existe técnicas de control de calidad, esto con el fin de satisfacer los estándares y condiciones técnicas del producto, y que coincide con la visión de la calidad en la década de los 70. En la década de los 90 se amplía el concepto de calidad hacia todas las áreas funcionales de una organización, teniendo como objeto además de la satisfacción del cliente, la prevención de errores, la reducción de costos, la creación de competitividad con la participación de todos los empleados de la empresa. Actualmente el concepto de calidad ha sido ligado hacia la capacitación de líderes que potencializan los procesos de calidad, dónde aparte de los objetivos ya mencionados, se busca conseguir equipos de mejora continua y aumento en las utilidades (Cubillos & Rozo, 2009).

El concepto de calidad no solamente puede ser aplicado a procesos que se relacionen con producción de objetos tangibles, también puede ser aplicable a los servicios o bienes intangibles, de ahí que el objetivo sigue siendo conseguir la satisfacción del cliente, mediante la creación y prestación de servicios adecuados a las necesidades del mismo, demandas y requerimientos, según la normativa vigente y los estándares actuales (Becerra, Andrade, & Díaz, 2019).

Frente al tema de calidad, se entiende que esta resulta de la comparación entre las expectativas del cliente, y la percepción del mismo sobre el servicio o el producto obtenido, entonces la calidad del producto está asociada al cumplimiento de requisitos, provengan estos del cliente, o de la misma empresa, y la calidad del servicio se asocia a la superación de las expectativas del cliente (Chacón & Rugel, 2018).



## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

El concepto del sistema de gestión de calidad, se asocia con el conjunto de reglas o principios que inciden sobre el comportamiento y el estado actual de una organización, con enfoque en el alcance de los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, requisitos y expectativas de los actores interesados, entre estos actores se encuentran los socios, los empleados, los proveedores, las organizaciones gubernamentales o civiles, y los clientes directos. Todos ellos ejercen funciones y tienen asignando responsabilidades distintas, sin embargo, no se trata de actividades o tareas separadas, sino que se trata de una interrelación de acciones que aseguren un adecuado funcionamiento, y sostenibilidad de la organización (Díaz, 2017).

Por lo tanto, se puede decir que, un sistema de gestión de calidad responde a un conjunto de estándares y normas internacionales relacionados entre sí para el logro de los requisitos de calidad que una empresa necesita, y que tienen que ver con el incremento de la efectividad asociada a servicios y productos usados y/o producidos al interior de la organización, esto con el fin de satisfacer los requerimientos que se han pactado con los clientes. Los elementos que componen al sistema de gestión de la calidad comprenden la estructura organizacional, la planificación estratégica, los recursos, los procesos y los procedimientos (Carriel, Barros, & Fernandez, 2018).

El objetivo que persigue la implementación de un sistema de gestión de calidad, es el aseguramiento de los procesos, de manera que cada vez que se realice una actividad haya consistencia en la aplicación de métodos habilidades y controles, así como el uso y circulación de la misma información, de tal modo que sea posible identificar las oportunidades y los riesgos presentes en el proceso, dado que se debe propender por una mejora continua en los mismos (Quispe, 2022).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

En lo que respecta a la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001, el objetivo fundamental es el aumento de la satisfacción en el cliente, a través de la mejora continua, de tal manera que, la organización garantiza la capacidad de ofrecer servicios y productos según las exigencias de los clientes. Asimismo, la organización está en la capacidad de crear objetivos para mejorar sus procesos operativos con el fin de controlar aspectos fundamentales relacionados con actividades de prestación de servicios o producción (Haro, y otros, 2021).

Los sistemas de gestión de calidad, resultan de gran importancia dentro de una organización, dado que permiten realizar procesos de planificación estratégica, que lleven a la mejora continua de dicha organización, Y dónde se contempla el seguimiento de normas y estándares internacionales, para cumplir con los requisitos de calidad con miras a la satisfacción de los requerimientos acordados con los clientes (Chacón & Rugel, 2018).

Es decir que la implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de la organización, lleva consigo beneficios internos y beneficios externos asociados con las relaciones interpersonales, la reputación de la empresa, la motivación de sus empleados, la obtención de beneficios financieros, y la satisfacción del cliente. En si el contar con un sistema de gestión de calidad, contribuye con el aumento de la eficiencia y la competitividad de la organización, involucrando un largo proceso de aprendizaje, en medio de la motivación organizacional interna y la presión externa del mercado local hacia la sana competencia por alcanzar altos estándares de calidad (Sotelo, Sosa, & Carreón, 2020).

### **4.3.2. Entes certificadores**

A nivel internacional, se reconocen entes certificadores de los sistemas de Gestión de Calidad como el Grupo Bureau Veritas Quality Internacional (BVQI), la Société Générale de Surveillance (SGS), la Lloyd's Register, entre las mas conocidas. A nivel de Colombia, el centro certificador por excelencia y centro acreditado es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Otras entidades acreditadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para la certificación son: la SGS Colombia S.A., la BVQI Colombia Ltda., la International Certification and Training S.A. (IC & T), la Cotecna Certificadora Services Ltda., y la Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico. Estos entes son los encargados de auditar, y verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos para la calidad, de acuerdo a lo determinado en la norma (Gestión Colombia Consultores, 2017).

### 4.3.3. Otros sistemas de Gestión

Además del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001, existen otros sistemas de gestión que es posible mencionar, entre ellos se encuentran ERP, SGA, DMS, entre otros, que se detallan a continuación:

**Tabla 1. Tipos de sistemas de gestión**

Tipo de sistema de gestión	Descripción
ERP	Enterprise Resource Planning, que dan soporte a la gestión empresarial, mediante el enlace de procesos empresariales y facilitar el flujo de datos entre los mismos
CRM	Customer Relationship Management, dan soporte a procesos asociados a gestión comercial y relación con los clientes.
SGA	Sistemas de Gestión de Almacenes, relacionado con los procesos a nivel de logística de los almacenes.
DMS	Sistemas de Gestión Documental, originados para gestionar grandes cantidades de documento, de modo que se facilite almacenar, organizar y archivar documentos físicos o electrónicos.
BPM	Gestión de los Procesos Empresariales, relacionado con la capacidad para coordinar el flujo de trabajo.
B.I.	Business Intelligence, que tienen la funcionalidad de analizar la información disponible, para facilitar la toma de decisiones.

Fuente: adaptado de Evaluando ERP (2022).

En temas de gestión de la calidad, se dice que la norma ISO, es el reconocido por excelencia a nivel internacional, sin embargo, se conoce otro denominado EFQM, que se describe a continuación.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Nombre	Descripción
EFQM	Resultado de la Fundación Europea para la Gestión de La Calidad, y basado en la autoevaluación para identificar problemas susceptibles de mejora en la calidad. Su eje central es la satisfacción del cliente, de los empleados y de la sociedad en general, por lo tanto, incorpora factores de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental.

Fuente: Escuela Europea de Excelencia (2020).

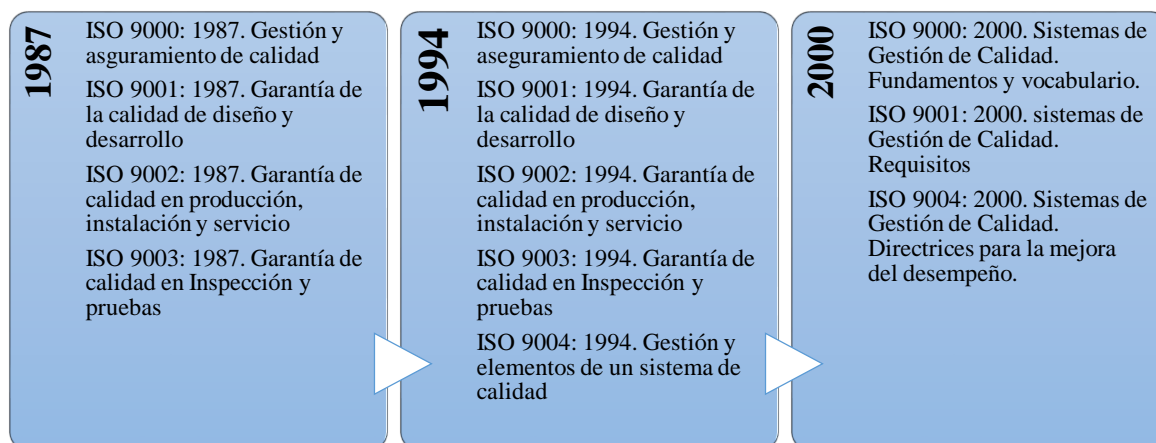
#### 4.3.4. Evolución de las Normas ISO

La Organización Internacional para la Estandarización – ISO, dadas sus siglas en inglés, es la organización no gubernamental encargada de elaborar las normas ISO, como conjunto de estándares originados para su aplicación en la gestión de calidad asociada a los diferentes procesos que desarrolla una organización. De ahí que se reconoce la familia de las normas ISO (Chacón & Rugel, 2018).

**Figura 2.** Familia de las normas ISO

ISO 9000	ISO 9001	ISO 9004	ISO 10012	ISO 19011
•Fundamentos de los sistemas de gestión de calidad	•Requisitos para los sistemas de gestión de calidad	•Directrices sobre eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad	•Requisitos y orientaciones para implementar sistemas de gestión de las mediciones	•Orientación relacionada con la auditoría del sistema de gestión de calidad y de gestión ambiental

Fuente: adaptado de Carrera, Ligña, Moreno, y Morales (2018)

**Figura 3.** Evolución de las normas ISO 1987 – 2000.

Fuente: adaptado de Chacón y Rugel (2018).

**Figura 4.** Transición de la Norma ISO 9001

Fuente: adaptado de Chacón y Rugel (2018).

#### 4.3.5. Introducción a la ISO 9001

El adoptar un sistema de gestión de calidad, se configura como una decisión relevante dentro de la organización, debido a que esto puede traer grandes beneficios para la misma, entre los cuales se pueden mencionar la elaboración de productos y servicios encaminados a la satisfacción del cliente, y de acuerdo al cumplimiento de los requisitos y normativa respectiva, además de mitigar los riesgos, Y aprovechar las oportunidades asociadas con el contexto donde se desenvuelve la organización, y que vayan encaminadas hacia el logro de los objetivos de la misma (Carreño, 2022).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Es relevante también el conocimiento de los principios que abarca la gestión de calidad, los cuales han sido tomados de la norma ISO 9000, y que comprenden enfoque al cliente, Liderazgo, compromiso de las personas, enfoque hacia la mejora, enfoque hacia los procesos, toma de las decisiones según la evidencia, y una adecuada gestión de las relaciones (Clavijo Urrea, 2021).

Cabe aclarar la importancia del enfoque a procesos, que tiene que ver con la comprensión y gestión de los mismos, dado que dichos procesos ayudan a la eficacia y la eficiencia de la organización, encaminado hacia el logro de resultados estimados. Por lo tanto, este enfoque, indica que debe hacerse una gestión sistemática de procesos, para lo cual es necesario realizar una definición de los mismos, de aquí, que se encuentra la importancia de utilizar el ciclo phva, ya que éste permite aprovechar oportunidades y evitar resultados que la organización no desea (Castillo, 2019).

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar su desempeño y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible de la empresa, la norma ISO 9001 – 2015 no solo se enfoca en requisitos y deberes que se deben cumplir, también presenta unas generalidades tomando como referentes conceptos como enfoques, pensamiento estratégico, principios de gestión de calidad, comprensión y coherencia en el cumplimiento de los requisitos, los cuales se enfocan en los numerales de la norma 1. Objeto y campo de aplicación (alcance), 2. Referencias normativas y 3. Términos y definiciones para continuar con el desarrollo de los requisitos de la norma.

#### **4.3.6. Contexto de la organización**

El contexto de la organización se aborda en el numeral 4 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001, este contexto de la organización está relacionado con el conocer los elementos internos y externos que hacen parte de dicha organización, y de los cuales surgen las ideas para llevar a cabo la dirección estratégica, puesto que esta dirección tiene afectación directa sobre la capacidad para lograr los resultados previstos durante la implementación del sistema de gestión de calidad (Carreño, 2022).

Para algunos autores el conocimiento y comprensión del contexto de la organización es de vital importancia, debido a que este se relaciona con las cuestiones internas y externas de esta organización, así como las partes o actores interesados y los procesos de la organización que contribuyen al cumplimiento de los objetivos trazados en la misma a corto, mediano y largo plazo (Rojas, 2021).

Por este motivo se dice que el contexto asociado a la organización es importante para llevar a cabo los procesos de la planeación estratégica, de tal manera que se conozcan claramente los elementos internos y los elementos externos, de modo que sea posible reconocer las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades a las cuales se enfrenta la organización (Pulido & Enriquez, 2019).

Por lo tanto, para realizar un correcto reconocimiento del contexto de la organización, se deben analizar diferentes variables relacionadas con el ámbito legal, comercial, contable, financiero y administrativo que den cuenta del estado actual de la organización a nivel interno, y de igual modo, se deben evaluar diferentes variables asociadas al sector, donde la organización tiene su campo de acción, estas variables se asocian al ámbito económico, político, ambiental, cultural y social (ICONTEC, 2015).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Aunado a lo anterior es posible mencionar la importancia de comprender las necesidades y expectativas de los actores interesados, esto teniendo en cuenta, la definición de los roles y responsabilidades, con afectación directa o indirecta sobre el sistema de gestión de calidad, y los requerimientos que estos actores tienen frente al mismo según la determinación del alcance de dicho sistema (Pulido & Enriquez, 2019).

### **4.3.7. Liderazgo**

En cuanto al Liderazgo, se dice que este tiene que ver con el compromiso que existe de parte de la gerencia y los propietarios de la organización, para que la empresa crezca, se mantenga en el mercado, y sobre todo entregue los frutos esperados a nivel de rentabilidad, por lo tanto se considera que quiénes dirigen a la organización deben tener las cualidades de líderes, capaces de mantener una comunicación fluida tanto con los clientes internos como con los clientes externos a la organización, de tal modo que se asegure las buenas relaciones entre los mismos en pro de la mejora de la empresa (López, 2021).

Como se ha dicho, dentro de las organizaciones deben existir personas con capacidades de motivar, orientar y llevar al éxito a todo el equipo de trabajo, es decir líderes en búsqueda del beneficio para toda la organización, de modo que se haya creado buenos ambientes laborales a nivel interno, con el fin de conseguir los objetivos que se han planteado para el crecimiento de la organización (Velásquez, 2019).

De ahí que los criterios de liderazgo deben centrar su atención en los aspectos que se consideren relevantes dentro de la organización, esto teniendo en cuenta el contexto de la misma que previamente ha sido evaluado, por lo tanto, deben ser analizadas de manera detenida y minuciosa tanto las variables internas como las variables externas que tienen mayor incidencia en los procesos de la organización (Carreño, 2022).



## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

El liderazgo, tiene que ver con el asumir responsabilidades y obligaciones dentro del sistema de gestión de calidad, de modo que quién ejerce los roles asociados debe concentrar su enfoque en el cliente, así como en los procesos internos de la organización que aseguren todos los requerimientos necesarios para la implementación de este sistema (ICONTEC, 2015).

### **4.3.8. Planificación**

En relación con la planificación, se considera que dentro de la empresa se debe contar con una estrategia que permita reconocer los riesgos o amenazas del contexto que envuelve a la organización, de manera que se dé un aumento en los escenarios deseables, tras una mejora continua de acuerdo a las oportunidades identificadas, es decir que la planificación permite analizar y evaluar los diferentes caminos para abordar los riesgos y oportunidades (Alfonso, 2018).

Un buen proceso de planificación parte de la información previamente recogida, es decir del conocimiento del contexto, y permite la creación de una ruta de acción para alcanzar los objetivos de calidad formulados de acuerdo al sistema de gestión, teniendo en cuenta que tales objetivos deben ser coherentes, medibles y pertinentes, y deben estar sujetos a las actualizaciones, según los requerimientos que se presenten en la implementación del sistema de gestión de la calidad (Carreño, 2022).

Dentro de este proceso de planificación, también es importante la planificación y gestión del cambio, partiendo como ya se dijo, de la situación actual de la organización, de modo que sea posible identificar, controlar y mitigar las necesidades de cambio en los diferentes procesos, qué pueden ser blanco de consecuencias potenciales que afectan positiva o negativamente el funcionamiento y la eficiencia de la organización, a partir de la implementación del sistema de gestión de calidad (Alfonso, 2018).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Por lo tanto dentro del proceso de planificación, cuando se determina como lograr los objetivos de la calidad, debe tenerse en cuenta qué se va hacer, los recursos requeridos, los responsables, el plazo de finalización, y la forma de evaluación de los resultados, de igual modo la planificación de los cambios debe tener en cuenta, el propósito de dichos cambios y sus consecuencias o efectos posibles, la disponibilidad de los recursos, y la asignación o reorganización de esta frente a las responsabilidades y autoridades dentro de la implementación del sistema de gestión de calidad (ICONTEC, 2015).

### **4.3.9. Apoyo**

Uno de los elementos considerados relevantes dentro de la gestión de calidad, considerado este como un mecanismo para la mejora, optimización y eficiencia en los diferentes procesos que llevan a cabo cotidianamente las organizaciones es el apoyo, que debe estar presente en todas las actividades relacionadas con la implementación del sistema de gestión de la calidad, de modo que es la organización quién proporcione los recursos apropiados, según las capacidades y limitaciones de recursos que está posea, en cuestión de recursos monetarios, talento humano, infraestructura y materiales de trabajo (Moreno & Albarracín, 2021).

Frente al ítem de apoyo, se considera importante la existencia de documentos pertinentes relacionados tanto con el apoyo a nivel financiero, como con el apoyo a nivel material, físico y de talento humano, en este último es relevante tener en cuenta la presencia de manuales que perfilen los diferentes cargos existentes en la organización, sobre todo aquellos que tengan relación directa con la implementación y mejora del sistema de gestión de la calidad, en el área donde se esté aplicando (López, 2021).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Dentro de la implementación de la gestión de calidad también se considera importante, el apoyo que debe brindar la organización frente al ambiente laboral, que debe ser adecuado para llevar a cabo los procesos internos y externos asociados a su funcionamiento, este ambiente puede tener una mezcla de factores humanos y físicos, donde se propenda por el bienestar de los clientes internos que resultan ser los principales actores para el buen funcionamiento de la organización (Moreno & Albarracín, 2021).

Dentro del apoyo se considera importante el proceso de comunicación, de manera que las comunicaciones internas y externas relacionadas con el sistema de gestión de calidad tengan en cuenta qué, cuándo, a quién, cómo comunicar, y quién comunica, es decir una correcta definición de roles en el proceso comunicativo. Además de ello se considera importante la información documentada que debe tener el sistema de gestión de calidad implementado, pues esta información da cuenta de dicho sistema, y por lo tanto debe estar disponible y ser idónea para el uso, además de estar protegida de una forma adecuada, aquí se tiene en cuenta el control de la información, qué se relaciona con la distribución, almacenamiento, control de cambios y la conservación, y disposición de dicha información (ICONTEC, 2015).

### **4.3.10. Operación**

Otro elemento importante está relacionado con la operación, qué tiene que ver con los procesos asociados a la provisión de servicios, productos y demás requerimientos necesarios relacionados con el funcionamiento de la organización, en sí los procesos asociados a la operación contemplan la desagregación de las actividades de acuerdo a sus componentes, de ahí que se deben contemplar todos los elementos necesarios para este proceso productivo, por lo tanto se considera importante la planificación y el control operacional, de modo que se vea organizado el funcionamiento de la empresa, con la capacidad de responder al cumplimiento de los objetivos productivos y comerciales que se hayan trazado a mediano y largo plazo en la organización (Rodríguez & Marín, 2019).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

En cuanto a la operación de procesos, se debe asegurar un ambiente adecuado que permita el cumplimiento al 100% de las actividades, de ahí que es necesario tomar guía de principios básicos como la organización, la limpieza y la disciplina, así como contar con los recursos adecuados para el seguimiento y la medición de los procesos operacionales, en este apartado es fundamental tener en cuenta la comunicación con el cliente, que está relacionada con el producto o servicio a entregar, así como la retroalimentación de dichas entregas, y el establecimiento de requisitos adecuados para actividades de contingencia cuando la situación lo requiera (Parra & Silva, 2019).

Se considera importante también el proceso de diseño y desarrollo de los productos y servicios que ofrece la organización, de ahí que está debe implementar y mantener un proceso adecuado frente a este tema, dicho proceso debe contemplar los requisitos fundamentales para el diseño y desarrollo, así como los cambios que puedan ser necesarios de implementar (Figuroa & Niño, 2021).

También se debe tener en cuenta el control asociado a las operaciones que tienen que ver con los productos y servicios, que le son suministrados a la organización de manera externa, es decir todo lo que tiene que ver con la adquisición de bienes y servicios mediante un proceso de compras, todo esto para contribuir a la mejora continua de la empresa (Sanchez, 2018).

### **4.3.11. Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño debe cumplir con la medición y análisis del mismo, de tal manera que dentro de la organización se haya identificado cada uno de los elementos que necesitan seguimiento y medición, así como la ruta o metodología a ser aplicada para ello, y los periodos de tiempo para realizar este proceso (Echeverri, 2019).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Por otro lado también se considera importante la satisfacción del cliente, frente a la cual la organización debe hacer un seguimiento minucioso de la percepción que tiene el cliente frente a la satisfacción de sus necesidades, demandas, requerimientos o deseos, además de sus expectativas creadas frente al producto o servicio que dicha organización le ha suministrado, esta satisfacción del cliente es uno de los elementos que llevan a plantear la excelencia que se ha alcanzado dentro de la organización (Corredor, Montes, Reinoso, & Rincón, 2022).

Referente al sistema de gestión de calidad, la organización debe desarrollar un proceso de auditoría interna que le permita reconocer si este va de acuerdo con los requisitos que tiene la organización, así como los requisitos que implica la aplicación de la Norma Internacional, esto con el fin de contribuir a la mejora continua del sistema de gestión de calidad implementado dentro de la organización (Rodríguez & Marín, 2019).

Es importante tener en cuenta también la revisión que debe realizarse al sistema de gestión de calidad de la organización, la cual debe ser llevada a cabo en periodos de tiempo determinados con planificación previa, para evaluar el impacto de la implementación de dicho sistema, así como su adaptabilidad, adecuación y alineación con la dirección estratégica de la organización. Esta evaluación debe permitir a la organización reconocer las oportunidades que tiene la misma para su mejora continua, así como las necesidades que se presenten en tema de recursos o en tema de cambios dentro del sistema de gestión de la calidad (Alfonso, 2018).

**4.3.12. Mejora**

El sistema de gestión de calidad, contempla como uno de sus supuestos la mejora, esto indica que la implementación de dicho sistema está en la búsqueda de un mejoramiento continuo en el desarrollo de productos y procesos dentro de una compañía, por lo tanto, lo relacionado con la mejora tiene que ver con el reconocimiento de las oportunidades, que permitan implementar acciones que conlleven a cambios positivos, y qué de cierto modo, lleven a dar satisfacción a los requerimientos y demandas de los clientes, con el fin de aumentar la satisfacción de estos (Trujillo & Pedraza, 2019).

Asimismo, desde la norma ISO 9001, se contemplan acciones encaminadas a la mejora o reestructuración en procesos y procedimientos asociados al funcionamiento de la empresa, de modo que sea posible prevenir, disminuir o mitigar aquellas situaciones presentes no deseadas para la misma, para esto pueden darse situaciones de innovación o reorganización aplicadas a procesos y procedimientos, todo en pro del mejoramiento continuo de la organización en general y su actuar para alcanzar las metas y objetivos propuestos (Clavijo Urrea, 2021).

Por lo tanto, hablar de mejora continua, implica realizar de forma seguida un proceso de seguimiento, monitoreo y control, de tal manera que permita identificar las fallas o efectos negativos en los diferentes procesos desarrollados dentro de la empresa y que están relacionados con el sistema de gestión de calidad (Gordillo, 2020).

Complementario a esto la organización debe realizar un minuciosa y continúa evaluación y validación de los procesos de seguimiento, monitoreo y control, esto con el fin de la identificación temprana de oportunidades o necesidades que pueda presentar el sistema de gestión de la calidad en pro de la mejora continua (Alfonso, 2018).

**4.3.13. Ciclo PHVA**

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

El ciclo de control desarrollado por Walter Stewart, en 1920, y popularizado por Edwards Deming, se relaciona con la necesidad de revisar y mejorar de manera continua los productos y servicios dentro de una organización, para esto se consideran cuatro etapas orientadas a dicha mejora, y que tienen que ver con la satisfacción de necesidades del cliente, la producción, las ventas y la investigación de mercado y servicios, aunado a esto se habló de estándares y control de calidad, teniendo en cuenta que, los estándares son un conjunto de políticas, objetivos, normas y metas documentados que contribuyan a que el trabajo se realice de manera adecuada, consistente y bajo el mejoramiento continuo. Luego de conocer el ciclo de control que inicialmente se aplicaba al desarrollo de nuevos productos, pasa a hablarse del ciclo PHVA, que involucra las acciones de planear, hacer, verificar y actuar (Circulo TEC, 2017).

De ahí que planear, tiene que ver con la definición de las políticas acordes a las necesidades y expectativas del cliente y los demás interesados, estas políticas deberán actuar como el marco que establezca los objetivos y las metas, que a su vez se relacionan con el desarrollo de estrategias, programas y métodos de trabajo. Por su parte el hacer, está relacionado con la comunicación de los resultados de dicha planeación a los involucrados, teniendo como premisa una ejecución coordinada de las actividades y un registro adecuado de los datos (Ynfantes, 2017).

Verificar, se relaciona con examinar o cotejar los avances obtenidos, así como las tendencias y los resultados desatados de acuerdo a lo proyectado. Y el actuar se relaciona con la toma de decisiones acerca del estado de las situaciones o de las cosas, después de haber realizado el proceso de verificación. Una vez se ha cumplido este ciclo, se comienza de nuevo, así las veces que sea necesario, para procurar la mejora en la organización (Ynfantes, 2017).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

El ciclo de Deming ha sido considerado, como el ciclo de mejora continua, y pilar en todos los procesos de las organizaciones, dado que este ciclo tiene que ver con la mejora continua y la resolución de problemas orientado siempre a alcanzar una mayor productividad dentro de las organizaciones, de modo que permite fijar nuevos patrones que representan para la empresa un desafío constante en temas de investigación sobre nuevas alternativas de mejora, de ahí que se considera importante ser aplicado dentro de las organizaciones para lograr el alcance de los objetivos que se han trazado las mismas, de modo que esto sea sinónimo de permanencia en el mercado, generando buenos niveles de rentabilidad (Castillo, 2019).

El ciclo PHVA ha sido considerado como un método sencillo de aplicación, y se ha sido comparado con propuestas como la trilogía de Juran, dado que coinciden en elementos como la planeación, el control o verificación para una mejora continua, este ciclo tiene la particularidad de que está enfocado en la solución de problemas, de ahí que mediante un diagnóstico inicial permite identificar fallas que comparadas con planes y resultados deben ser objeto de mejora, seguidamente se analizan los resultados menos deseados y se plantean diseños nuevos con estrategias que anulen los problemas identificados para evitar repetición, y lograr los resultados esperados (García, Quispe, & Ráez, 2003).



## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Una estructura como el ciclo PHVA, existente dentro de las organizaciones, es la facilitadora para el análisis y desarrollo de cada uno de los problemas que se identifiquen, de manera que se haga integral e independiente a la vez, en este ciclo el planear va asociado a la definición y análisis del problema, sus causas y las medidas adecuadas para corregirlo, el hacer tiene que ver con la puesta en marcha de las medidas. Cómo corrección Para el problema identificado, el verificar está relacionado con la revisión de los resultados obtenidos, y finalmente el actuar se asocia con la prevención de la aparición del mismo problema. Cuando este ciclo ha concluido, se vuelve a iniciar de acuerdo a las necesidades o requerimientos de los procesos o procedimientos que sean llevados a cabo dentro de la organización (Ascencio, Hernández, Jiménez, & Vera, 2014).

Para otros autores el ciclo PHVA es comúnmente utilizado en acciones de mejora en los procesos, por lo tanto se ha relacionado este elemento como herramienta útil dentro de la gestión de proyectos, desde diferentes puntos de vista cómo las acciones de mejora implementadas en este campo, se considera que este ciclo genera diversos beneficios sobre los procesos que desarrollan las organizaciones, y que repercuten en resultados positivos para las mismas como la reducción de productos defectuosos, la disminución de costos, la optimización de tiempos, entre otros, que generalmente se contemplan dentro de la restricción a la que están sometidas los proyectos. De ahí que la utilización o implementación del ciclo PHVA en la gestión de proyectos tiene el fin de orientar la calidad en los procesos, y la toma de decisiones que está asociada a la gestión de recursos, el cronograma y los costos (Moyano & Villamil, 2021).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Dado que el ciclo PHVA, es un instrumento de fácil aplicación, este puede ser utilizado en diferentes procesos, con diferentes objetivos, y combinado con otros elementos, tal como es el caso del enfoque Harrington, que considera al proceso como un grupo de actividades, que emplean un insumo, le agregan un valor y permiten el suministro de un producto final a un cliente externo o interno; desde este enfoque se premia los reconocimientos y promociones, entonces en la fase de planificación se habla de una matriz de despliegue de procesos, en la fase para hacer se retoma la matriz de esfuerzo por objetivo, los diagramas causa efecto, el diagrama de ciclo según los tiempos y las condiciones de mejora, en la fase de verificar se tiene en cuenta el diagrama de ciclo matriz resumen que presenta las mejoras en porcentaje, y en la fase de actuar corresponde la utilización del diagrama de ciclo indicadores según los tiempos, y los procedimientos mediante diagramas de flujo, todo esto permite la alineación de los objetivos del proceso con los objetivos de la empresa, la identificación de actividades con requerimientos de atención, frente a las cuales se desarrolla el establecimiento de condiciones de mejora (Ocaña, Lara, Mayorga, & Saá, 2017).

Dentro de la norma ISO 9001:2015, el ciclo PHVA constituye una estrategia de trabajo y mejora continua para la organización, por lo tanto se presenta una concatenación entre la norma internacional y este ciclo, así dentro de la planificación, se contempla la organización y su contexto, entre el acero se encuentran los procesos de apoyo operación y evaluación del desempeño, llegando a la verificación que se relaciona con la mejora, y el actuar que está entre la mejora y la planificación y que responde a las necesidades y expectativas de los agentes involucrados (Salazar, Mora, Romero, & Ollague, 2020).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

La implementación de un sistema de gestión de calidad toma gran importancia dentro de la organización, pues representa beneficios para la misma tales como la mejora en la capacidad para producir bienes y servicios según las necesidades del cliente y los requisitos legales, se facilita las oportunidades del incremento en la satisfacción del cliente, posibilita reconocer y abordar riesgos y oportunidades asociados con el contexto y los objetivos de la organización, además de mejorar la capacidad relacionada con el sistema de calidad y los requisitos para el mismo, de tal manera que la utilización del ciclo PHVA dentro de la implementación de los sistemas de gestión de calidad, contribuye con el aseguramiento en la gestión de procesos, la adecuación de los recursos, y la identificación así como la aplicación de las oportunidades de mejora (Hernández, 2019).

La puesta en marcha del ciclo PHVA, según la NTC ISO 9001:2015, permite establecer herramientas a favor de la mejora en la calidad de los procesos y el servicio, sin dejar de lado la identificación de los problemas existentes en la organización, con el objeto de actuar frente a dichos problemas, y mejorar el servicio prestado, es decir que la implementación de este ciclo PHVA contribuye a la optimización de los procesos, que no solo genera beneficios al sector interno de la compañía, sino también al sector externo, un ejemplo de ello es el cumplimiento de las demandas del cliente quién podrá satisfacer sus necesidades, demandas o deseos, incrementando así su nivel de satisfacción (Higuera & Rugeles, 2019).

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Los modelos de gestión por procesos que se adelantan bajo los lineamientos que presenta la norma ISO 9001-2015, pueden ser aplicados a nivel administrativo y financiero, con el fin de obtener mejoras en los mismos, de ahí que la implementación del ciclo PHVA dentro de estos es relevante para realizar un seguimiento riguroso, con el fin de alcanzar los niveles de efectividad y eficacia esperado, para esto es necesario realizar mediciones respectivas en la etapa de evaluación que permitan reconocer el alcance y los logros de la implementación de los modelos de gestión dentro de los procesos administrativos y financieros de la organización (Galindo, 2017).

Teniendo en cuenta que el último objetivo es la caracterización, se amplía el concepto para una mejor contextualización y desarrollo de la propuesta.

### **4.3.14. Caracterización**

Desde la norma ISO 9001 2015, una herramienta que se utiliza comúnmente en las organizaciones es la caracterización de los procesos, que permite describir el funcionamiento de los mismos, para dar cumplimiento a los requisitos de dicha Norma, de modo que en esta se deben tener en cuenta algunos elementos como las actividades que de forma secuencial conforman un proceso, las entradas o aquellos elementos requeridos para dar inicio a una actividad o proceso, y que serán transformados para convertirse en salidas, las salidas que son aquellos elementos resultantes de los procesos, los clientes que son quienes recibirán los productos terminados o salidas, los recursos que son elementos necesarios para el desarrollo de los procesos, estos no son objeto de transformación pero si se utilizan las actividades que conforman el proceso, el líder que es la persona responsable del proceso, el objetivo que se busca lograr mediante el cumplimiento de dicho proceso, el alcance que delimita donde se inicia y hasta donde se debe llegar, los documentos que tienen la información relacionada a los procesos, los parámetros de control aplicados a los atributos de los elementos de salida que se deben entregar, y los requisitos según proceso y el sector en el que está se está realizando (Cobo, 2019).

## 5. Estrategias Metodológicas

### 5.1. Fuentes de información

*“Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento.*

*Conocer, distinguir y seleccionar las fuentes de información adecuadas para el trabajo que se está realizando es parte del proceso de investigación”.* (Biblioteca, Universidad de Alcala, s.f.)

#### **5.1.1 Fuentes primarias**

Según la Universidad de la Salle (2002), se dice que las fuentes primarias son “aquellas fuentes que contienen información nueva u original y cuya disposición no sigue, habitualmente, ningún esquema predeterminado. Se accede a ellas directamente o por las fuentes de información secundarias”

Para este proyecto se realizará una encuesta al Gerente, jefe de Contabilidad y directores de áreas que tengan relación directa con el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.

#### **5.1.2 Fuentes secundarias**

“Las fuentes secundarias por otra parte, permiten conocer hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otros. Los informantes en ambos casos pueden ser personas o documentos inéditos o publicados, así como otras fuentes que posibilitan al investigador extraer conocimiento sobre un determinado problema en estudio”. (Stein, s.f.)

Para esta propuesta se realizará un diagnóstico y documentación que reposa en la empresa del proceso contable actual.

**Tabla 2. Fuentes de Información**

Objetivos	Fuentes de información	
	Primarias	Secundarias
Diagnósticos de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015, para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.	Encuesta al jefe de contabilidad de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta.</li> <li>• Análisis de la encuesta.</li> <li>• Matriz DOFA.</li> <li>• Cuadro de Estrategias.</li> <li>• Factores de éxito.</li> </ul>
Identificar los requisitos de calidad que incidan en el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, bajo la norma ISO 9001-2015.	Norma ISO 9001:2015	Los DEBE de los requisitos aplicables al área contable de la empresa, bajo la norma ISO 9001-2015
Caracterizar el proceso el proceso contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.		Información de la empresa.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Fuente: Propia del proyecto.

### 5.2 Métodos de Investigación

Esta propuesta contempla un enfoque cuantitativo donde se hace uso de la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, el método a emplear es deductivo buscando formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas guardando relación directa con la propuesta que se formula es por primera vez, frente a una necesidad que presenta el proceso contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, con el fin de proponer un plan de mejora que conlleve a los fines corporativos de la entidad.

El tipo de investigación que se va a emplear es descriptivo, porque se utilizan encuestas para describir de mejor manera el tema en base a los datos estadísticos recolectados, ya que se observa los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, en tiempo real, ofreciendo un diagnóstico claro y preciso de la situación actual de la empresa.

### 5.3 Supuestos y Restricciones.

#### **5.3.1 Supuestos**

- Facilidad de entrega de información por parte de la empresa
- Personal idóneo para el desarrollo del proyecto
- Recursos físicos y financieros suficientes para la aplicación del proyecto
- Presupuesto aprobado para el desarrollo del proyecto
- Disponibilidad de tiempo
- Se obtendrá un factor diferenciador ante la competencia y el cliente final.

#### **5.3.2 Restricciones**

- Se puede presentar la no aprobación por parte de los accionistas para el desarrollo del proyecto.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

- No existe el rubro presupuestal para la asignación de recursos para el desarrollo del proyecto
- No se brindan espacios suficientes para la recolección de la información.
- No se contemplan planes de mejora

**5.3.3 Entregables****Tabla 3. Entregables**

Objetivos	Entregables
Diagnósticos de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015, para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.	<p>ENTREGABLE 1: Encuesta, Análisis de la Encuesta, Matriz DOFA, Cuadro de Alternativas y los Factores de éxito.</p> <p>Las Exigencias del área contable y requisitos establecen los objetivos y estándares de calidad de una empresa, contribuyendo al logro de los mismos bajo criterios de optimización de los procesos.</p>
Identificar los requisitos de calidad que incidan en el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, bajo la norma ISO 9001-2015.	<p>ENTREGABLE 2: Requisitos aplicables a la empresa concretos del sur s.a.s, bajo la norma ISO 9001 DE 2015.</p> <p>Se deben analizar que requisitos de la norma se aplican a la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, debido a que cada proceso tiene un enfoque y hay que confrontarlo con la norma; algunos de los requisitos de norma son: requerimientos normativos y legales, construir un sistema de gestión de calidad, proporcionar información de los integrantes de la empresa, analizar la situación de la empresa, realizar auditorías, plan de mejora y demás.</p>
Caracterizar el proceso el proceso contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.	<p>ENTREGABLE 3: Caracterización del proceso contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S</p> <p>Levantamiento del procedimiento de tesorería.</p>

Fuente: Elaboración propia



## 6. Presentación de Resultados

6.1 Diagnostico para la identificación de lineamientos y requisitos de calidad para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, que se evaluarán con el cumplimiento de la norma ISO 9001-2015.

Una vez aplicada la entrevista dirigida al jefe del área contable EDISON RAMIRO CANCHALA NASTAR, se realiza el siguiente análisis ejecutivo donde se observan las principales variables que guarden relación con el objeto de la propuesta. **(anexo 3)**

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

## 6.2 Análisis de cualitativo aplicado al jefe del área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.

Se presenta un resumen de la encuesta realizada al jefe del área contable, especialista en Gerencia Tributaria Edison Ramiro Canchala Nastar, con una permanencia en la empresa de 7 años, manifestando que no existe un proceso contable estandarizado aún a sapiencia que el objetivo contable de la empresa es el registro de las transacciones económicas informando de manera continua la situación financiera de le empresa a los accionistas para su respectiva toma de decisiones. Como jefe de área y con la experiencia adquirida a incluido procesos generalizados como la recepción de facturas o documentos, registros en un sistema contable, revisión y aprobación de registros contables, revisión de saldos de cuentas por terceros, elaboración de estados financieros cada mes y demás, tratando de organizar el proceso contable y así contribuir con el desarrollo de los objetivos de la empresa.

Según sus propios criterios una de las mayores dificultades para la estandarización del proceso contable o la implementación de un sistema de gestión de calidad para esta área, se ve reflejado en el tiempo por disposición de los colaboradores como también por desconocimiento metodológico, que es fundamental para llevar a cabo dicha implementación.

Se resalta que el área contable cuenta con el recurso humano idóneo para el desarrollo de las actividades contables con calidad, cumpliendo con el perfil exigido por el jefe de área; en relación al recurso tecnológico se cuenta con sistema contable SIIGO PYME, facilitando y agilizando el manejo de información para la presentación de estados financieros de la empresa, mas sin embargo no se ha definido un rubro o recurso financiero específico para el área contable en comparación a las otras áreas de la empresa que si lo tienen y por ende puede ser éste un factor por el cual no se ha llevado a cabo la estandarización del proceso contable como también el tiempo y el desconocimiento metodológico para su implementación.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

En conclusión, es necesaria el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – 2015, en el área contable de la empresa, haciendo de este mas eficiente en la relación tiempo – empleado, agilizando la toma de decisiones y evitando inconvenientes.

### 6.2.1 Línea Base de Calidad (factores y métricas)

La línea base busca establecer las métricas exacta y el control y monitoreo de las actividades que se ejecutan en el área contable, entendiendo que las métricas se enfocan a la validación de los procesos para su logro y para el control de la calidad, comparando resultados para verificar el cumplimiento y definir si es necesaria la toma de acciones correctivas en la empresa.

La información de stakeholders y requisitos del proyecto (así como su priorización) son insumos para la definición de los factores y métricas. Los riesgos son también un factor a considerar; así mismo para la identificación de la línea base de calidad que corresponde a los factores y métricas, es importante consolidar la información del diagnóstico a través de una matriz DOFA que permitirá identificar los lineamiento y requisitos de calidad bajo la norma ISO 9001 – 2015 y convertirlas en estrategias y factores de éxitos.

**Tabla 4. Matriz DOFA**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Conocimiento en la gestión contable, financiera y tributaria.	A. No hay procesos por escritos, documentados y definidos para cada situación contable.
2. Recursos necesarios con los que cuenta el área contable: Talento humano, tecnológico y disponibilidad presupuestal aún sin definir un rubro o monto.	B. Trabajo en horas adicionales para la entrega a tiempo de informes en las fechas establecidas.
	C. Desconocimiento metodológico.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
1. Poco interés, apropiación y sentido de pertenencia por parte de la empresa, en la mejora continua de los procesos	A. Certificación bajo la norma ISO 9001 – 2015, por ente certificador.
3. Limitación de tiempo para realizar la documentación y estandarización del proceso contable.	B. Control al proceso contable de la empresa.
4. No contar con una certificación en sistemas de gestión calidad.	C. Toma de decisiones oportunas en tiempo real, gracias a un sistema contable estandarizado.
	D. Mejora continua .

Fuente: propia del proyecto

Teniendo en cuenta el análisis DOFA, se procede al cruce de las variables para la identificación de estrategias.

**Tabla 5. Estrategias**

CRUCE DE VARIABLES			ESTRATEGIAS
	DO	1A	Sensibilizar a las directivas de la empresa en la importancia de una estandarización del proceso contable bajo la norma ISO 9001 – 2015.
<b>Factor de éxito</b>			Mejora continua de los procesos de la empresa
	FA	2C	Aprovechar la disponibilidad de los recursos en todas sus dimensiones, hacer factible la estandarización del proceso contable bajo la norma ISO 9001-2015
<b>Factor de éxito</b>			Certificación de la empresa bajo la norma ISO 9001-2015
	DA	2B	Generar los espacios necesarios para poder documentar el proceso contable, para su posterior estandarización, sin generar retrasos en las actividades cotidianas que se realizan en la empresa.
<b>Factor de éxito</b>			Total disposición del personal en el cumplimiento de los objetivos
	FO	1B	Acompañamiento por parte de personal idóneo en la estandarización del proceso contable de la empresa
<b>Factor de éxito</b>			Ampliación del conocimiento y bases suficientes para una posible estandarización de otros procesos y áreas de la empresa, aplicando los requisitos de la norma ISO 9001 - 2015

**Tabla 6. Factores de éxito**

1	Mejora continua de los procesos de la empresa
2	Certificación de la empresa bajo la norma ISO 9001-2015
3	Total, disposición del personal en el cumplimiento de los objetivos
4	Ampliación del conocimiento y bases suficientes para una posible estandarización de otros procesos y áreas de la empresa, aplicando los requisitos de la norma ISO 9001 - 2015

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

6.3 Identificar los requisitos de calidad que incidan en el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, bajo la norma ISO 9001-2015

Para la propuesta a aplicar a la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, se determinan todos los DEBE de los requisitos aplicables bajo la norma ISO 9001-2015 al proceso del área contable.

### **Tabla 7. Organización**

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICABLE	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
<b>COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>		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
		0	0	1
<b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		83%		
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		
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	
		2	1	0
<b>DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		21%		
La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:				X
a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;				
b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;			X	

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

c) los productos y servicios de la organización.			X	
La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.			X	
El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.			X	
El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.		X		
La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.			X	
		1	1	1
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>			46%	
La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional			X	
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:				
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos;			X	
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			X	
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;			X	



## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;			X	
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;			X	
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;			X	
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;			X	
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.				X
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:				
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;			X	
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		X		
		1	9	1

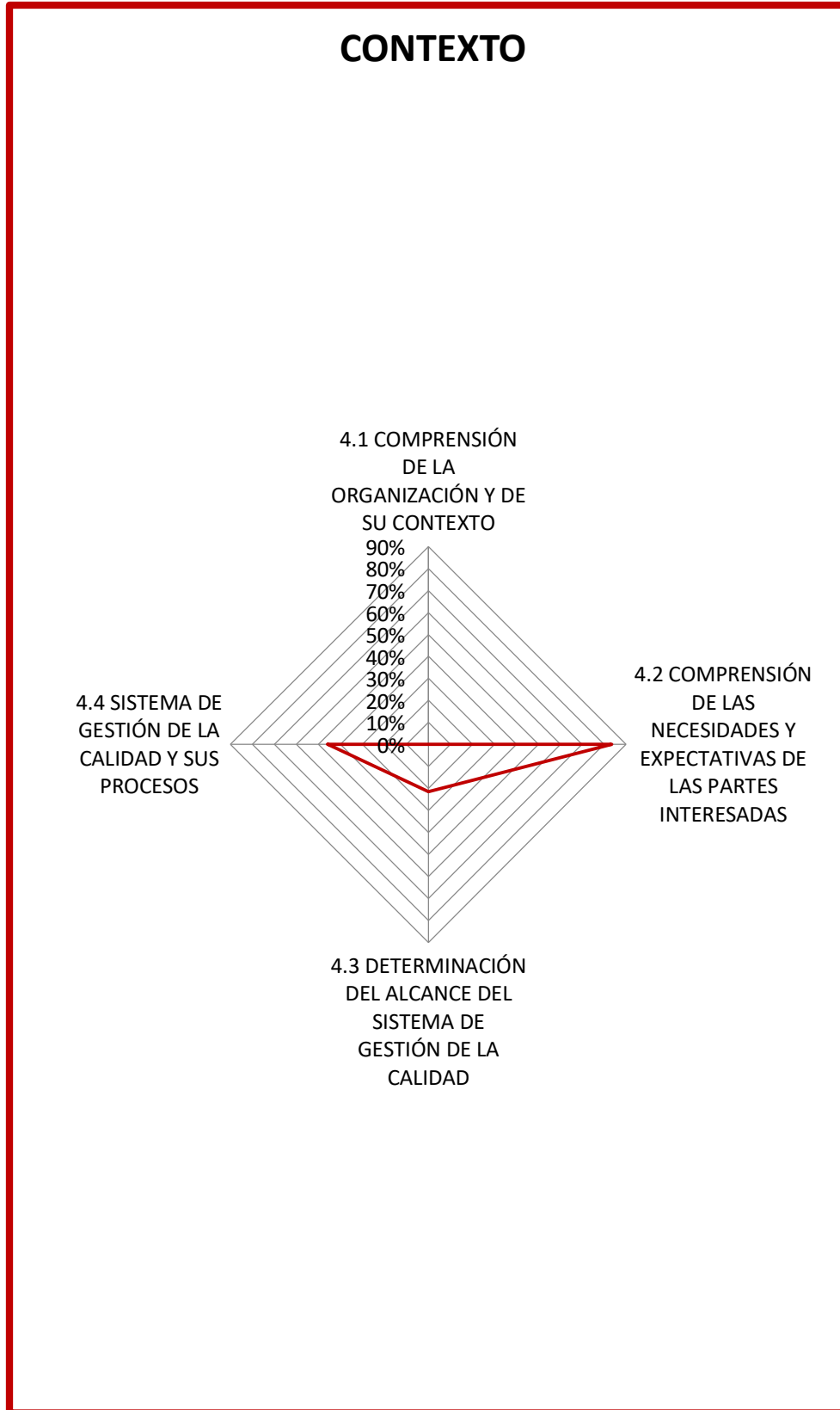


Tabla 8. Liderazgo

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

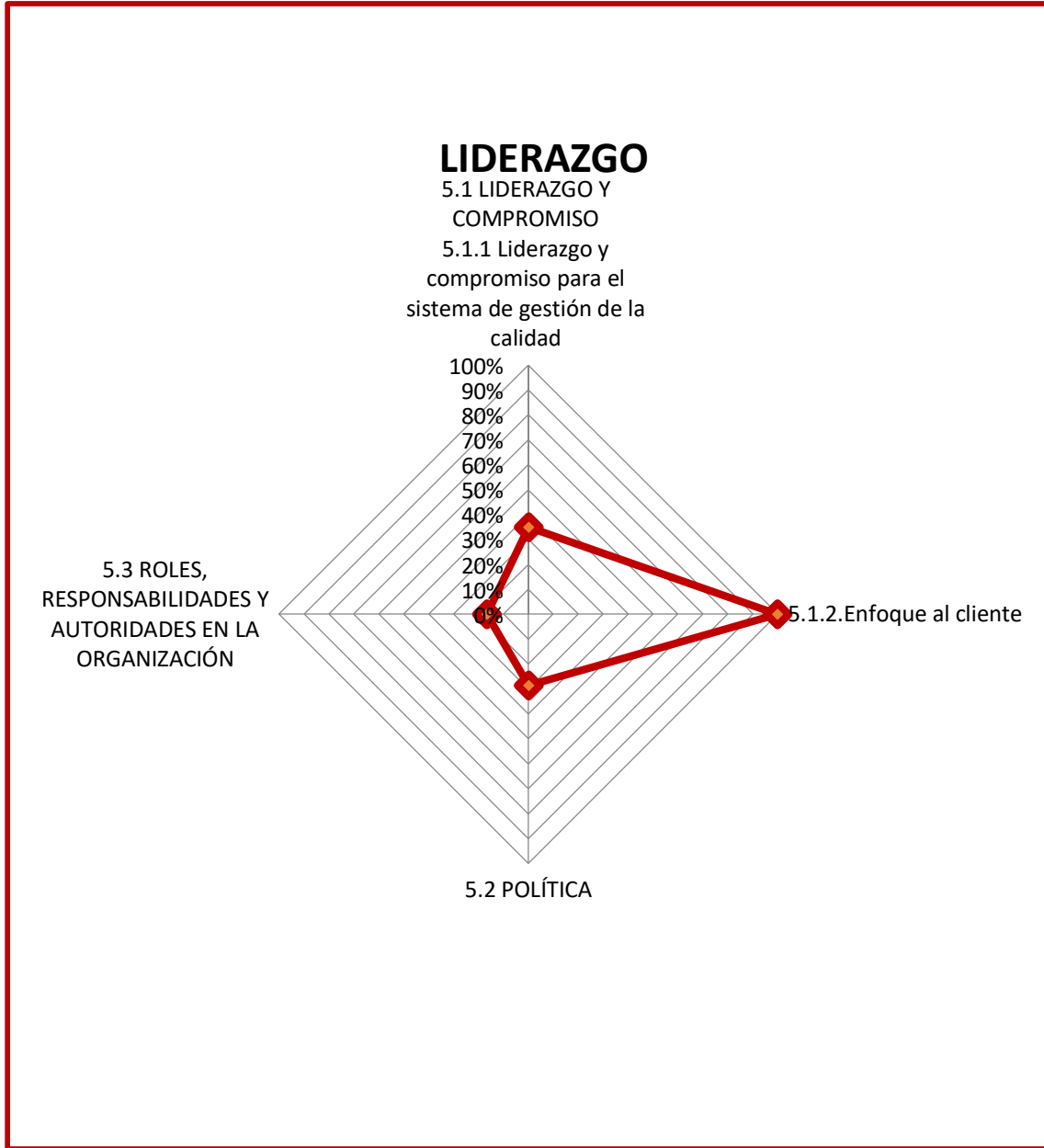
LIDERAZGO	NO APLICABLE	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO</b> Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad		35%		
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la Calidad:				
a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X		
b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;			X	
c) asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;			X	
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;				X
e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;				X
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;				X
g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;				X
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			X	
i) promoviendo la mejora;			X	
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma que aplique a sus áreas de responsabilidad.			X	
		1	5	4
<b>Enfoque al cliente</b>		100%		
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:				

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;		X		
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;		X		
c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X		
		3	0	0
<b>POLÍTICA</b>		<b>29%</b>		
<b>Desarrollar la política de la calidad</b> La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:				
a) sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;			X	
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad			X	
c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;			X	
d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.				X
<b>Comunicar la política de la calidad</b> La política de la calidad debe:				
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;			X	
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;				X
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.				X
		0	4	3
<b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>17%</b>		
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:				

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;				X
b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;			X	
c) informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);				X
d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;			X	
e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad				X
		0	2	3



**Tabla 9.** Planificación

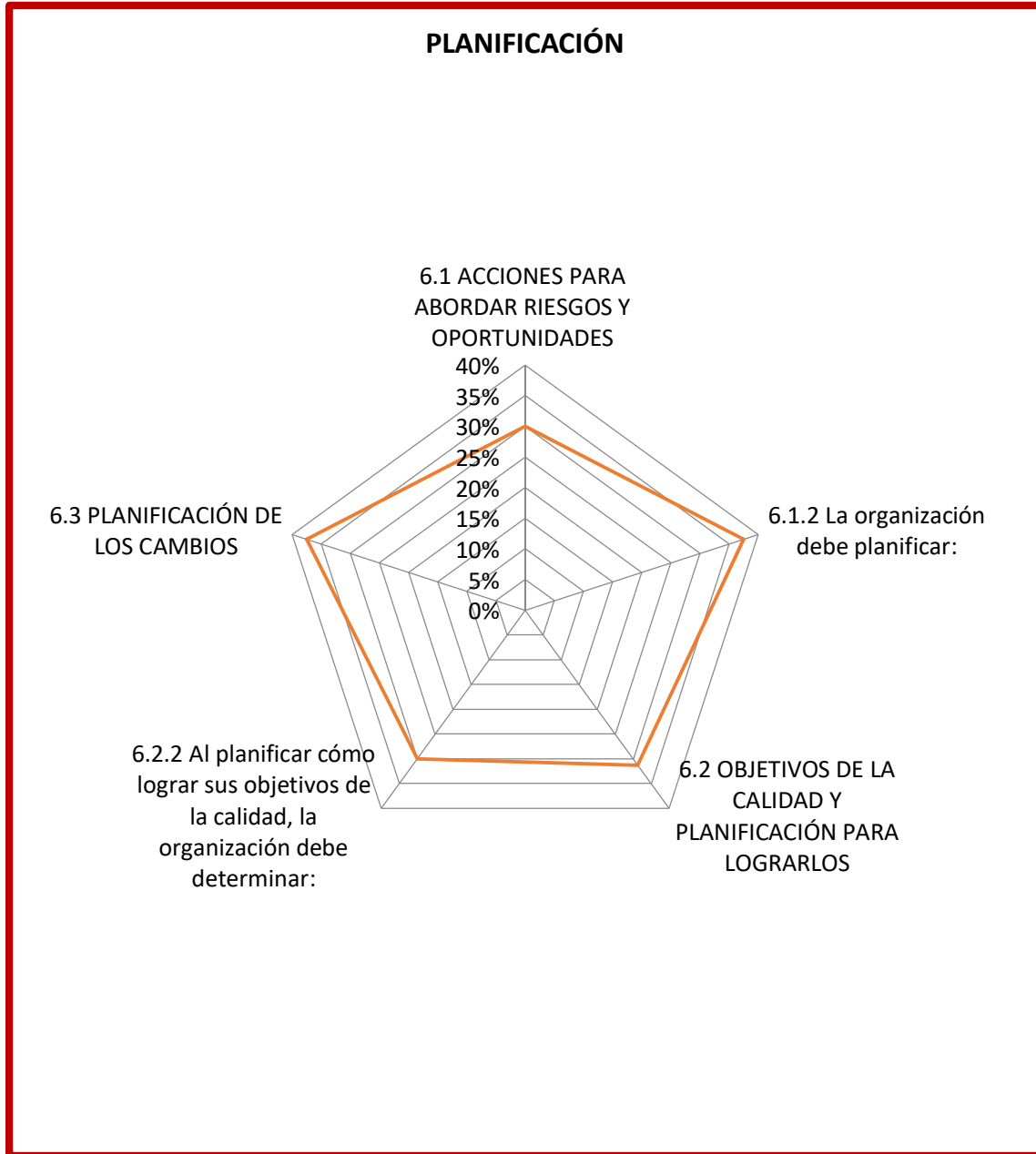
## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

PLANIFICACIÓN	NO APLICABLE	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		<b>30%</b>		
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:				
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;			X	
b) aumentar los efectos deseables;			X	
c) prevenir o reducir efectos no deseados;			X	
d) lograr la mejora				X
		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>La organización debe planificar:</b>		<b>38%</b>		
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;			X	
b) La manera de:				X
1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4);				
2) evaluar la eficacia de estas acciones.			X	
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios			X	
		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>		<b>31%</b>		
La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.				
Los objetivos de la calidad deben:				
a) ser coherentes con la política de la calidad;				X
b) ser medibles;				X
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;			X	
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;			X	

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

e) ser objeto de seguimiento;			X	
f) comunicarse				X
g) actualizarse, según corresponda.			X	
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.			X	
		0	5	3
Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:		30%		
a) qué se va a hacer;		X		
b) qué recursos se requerirán;		X		
c) quién será responsable;			X	
d) cuándo se finalizará;				X
e) cómo se evaluarán los resultados.		X		
		3	1	1
PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		38%		
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar:				
a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;			X	
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;				X
c) la disponibilidad de recursos;			X	
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.			X	
		0	3	1





## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

APOYO	NO APLICABLE	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
<b>RECURSOS</b>		<b>33%</b>		
<b>Generalidades</b>				
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.				
La organización debe considerar:				
a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;			X	
b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.			X	
		0	2	0
<b>Personas</b>		<b>50%</b>		
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.			X	
		0	1	0
<b>Infraestructura</b>		<b>50%</b>		
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			X	
		0	1	0
<b>Ambiente para la operación de los procesos</b>		<b>50%</b>		
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			X	
		0	1	0
<b>Recursos de seguimiento y medición</b>		<b>50%</b>		
<b>Generalidades</b>				

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.			X	
La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:				
a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;			X	
b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.			X	
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.			X	
<b>Trazabilidad de las mediciones</b>				
Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:			X	
a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;			X	
b) identificarse para determinar su estado;			X	
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.			X	
La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.			X	
		0	9	0
<b>Conocimientos de la organización</b>		0%		

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesaria.				
Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.				
		0	0	0
<b>COMPETENCIA</b>		75%		
La organización debe:				
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;		x		
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;		x		
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;			x	
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.			X	
		2	2	0
<b>TOMA DE CONCIENCIA</b>		50%		
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:				
a) la política de la calidad;			X	
b) los objetivos de la calidad pertinentes;			X	
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;			X	
d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.			X	
		0	4	0
<b>COMUNICACIÓN</b>		0%		
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:				
a) qué comunicar;				X
b) cuándo comunicar;				X

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

c) a quién comunicar;				X
d) cómo comunicar.				X
e) quién comunica.				X
		0	0	5
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		<b>17%</b>		
<b>Generalidades</b>				
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:				
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional				X
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	
		0	1	1
<b>Creación y actualización</b>		<b>33%</b>		
Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado				
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);				X
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);			X	
c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.			X	
		0	2	1
<b>Control de la información documentada</b>		<b>44%</b>		
La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:				
a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;			X	
b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).			X	
Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:				
a) distribución, acceso, recuperación y uso;			X	
b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;			X	
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);			X	
d) conservación y disposición.			X	

PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea apropiado y controlar.			X	
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.			X	
		0	8	0



**Tabla 10. Operación**

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

OPERACIÓN	NO APLICABLE	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
<b>PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>		44%		
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:				
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;				X
b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;				X
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;			X	
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;			X	
e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos..		x		
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.			X	
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.			X	
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).			X	
		1	5	2
<b>REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>Comunicación con el cliente</b>		50%		
La comunicación con los clientes debe incluir:				
a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;			X	
b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;			X	



## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;			X	
d) manipular o controlar la propiedad del cliente;			X	
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			X	
		0	5	0
<b>Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios</b>		<b>67%</b>		
Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:				
a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;		X		
b) la organización puede cumplir las declaraciones de los productos y servicios que ofrece.		X		
		2	0	0
<b>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>		<b>88%</b>		
La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.				
La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:		X		
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;		X		
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;		X		
c) los requisitos especificados por la organización;		X		
d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;		X		
e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.		X		

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		X		
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		X		
La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:				
a) sobre los resultados de la revisión;		X		
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		X		
<b>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>				
La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.			X	
		10	1	0
<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		50%		
<b>Generalidades</b>				
La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.			X	
		0	1	0
<b>Planificación del diseño y desarrollo</b>		100%		
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:				
a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;		X		
b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;		X		
c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;		X		
d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;		X		
e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;		X		

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;		X		
g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;		X		
h) los requisitos para la posterior provision de productos y servicios;		X		
i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;		X		
j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.		X		
		10	0	0
<b>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>		<b>80%</b>		
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:			X	
a) los requisitos funcionales y de desempeño;		X		
b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;		X		
c) los requisitos legales y reglamentarios;		X		
d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;		X		
e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios;			X	
Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades.		X		
Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.		X		
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		X		
		7	2	0
<b>Controles del diseño y desarrollo</b>		<b>92%</b>		
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:				
a) se definen los resultados a lograr;			X	

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;		X		
c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;		X		
d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;		X		
e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;		X		
f) se conserva la información documentada de estas actividades.		X		
		5	1	0
<b>Salidas del diseño y desarrollo</b>		<b>88%</b>		
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:				
a) cumplen los requisitos de las entradas;			X	
b) son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;		X		
c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación;		X		
d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		X		
		3	1	0
<b>Cambios del diseño y desarrollo</b>		<b>100%</b>		
La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios o posteriormente, en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada sobre:		X		
a) los cambios del diseño y desarrollo;		X		
b) los resultados de las revisiones;		X		
c) la autorización de los cambios;		X		

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		X		
		5	0	0
<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>		71%		
<b>Generalidades</b>				
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		X		
La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:			X	
a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;			X	
b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;			X	
c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			X	
La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.		X		
La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.		X		
		3	4	0
<b>Tipo y alcance del control de la provisión externa</b>		50%		
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización debe:			X	
a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;			X	
b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;			X	

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;			X	
d) determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.			X	
		0	5	0
<b>Información para los proveedores externos</b>		<b>64%</b>		
La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.		X		
La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:				
a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;				
b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipo; 3) la liberación de productos y servicios;		X		
c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;		X		
d) las interacciones del proveedor externo con la organización;			X	
e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la organización;			X	
f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			X	
		3	3	0
<b>PRODUCCIÓN Y PROVISION DEL SERVICIO</b>				
<b>Control de la producción y de la provisión del servicio</b>		<b>78%</b>		
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		X		
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:				

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;		X		
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;			X	
c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;		X		
d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;		X		
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;		X		
f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;		X		
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;				X
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			X	
		6	2	1
		88%		
<b>Identificación y trazabilidad</b>				
La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.			X	
La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.		X		
La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y		X		
Se debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.		X		
		3	1	0
<b>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>		100%		

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma		X		
La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.		X		
Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y		X		
conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido.		X		
		4	0	0
<b>Preservación</b>		<b>100%</b>		
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.		X		
		1	0	0
		<b>67%</b>		
<b>Actividades posteriores a la entrega</b>				
La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		X		
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:				
a) los requisitos legales y reglamentarios;		X		
b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas con sus productos y servicios;			X	
c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;			X	
d) los requisitos del cliente;			X	
e) retroalimentación del cliente;			X	
		2	4	0
		<b>75%</b>		
<b>Control de los cambios</b>				

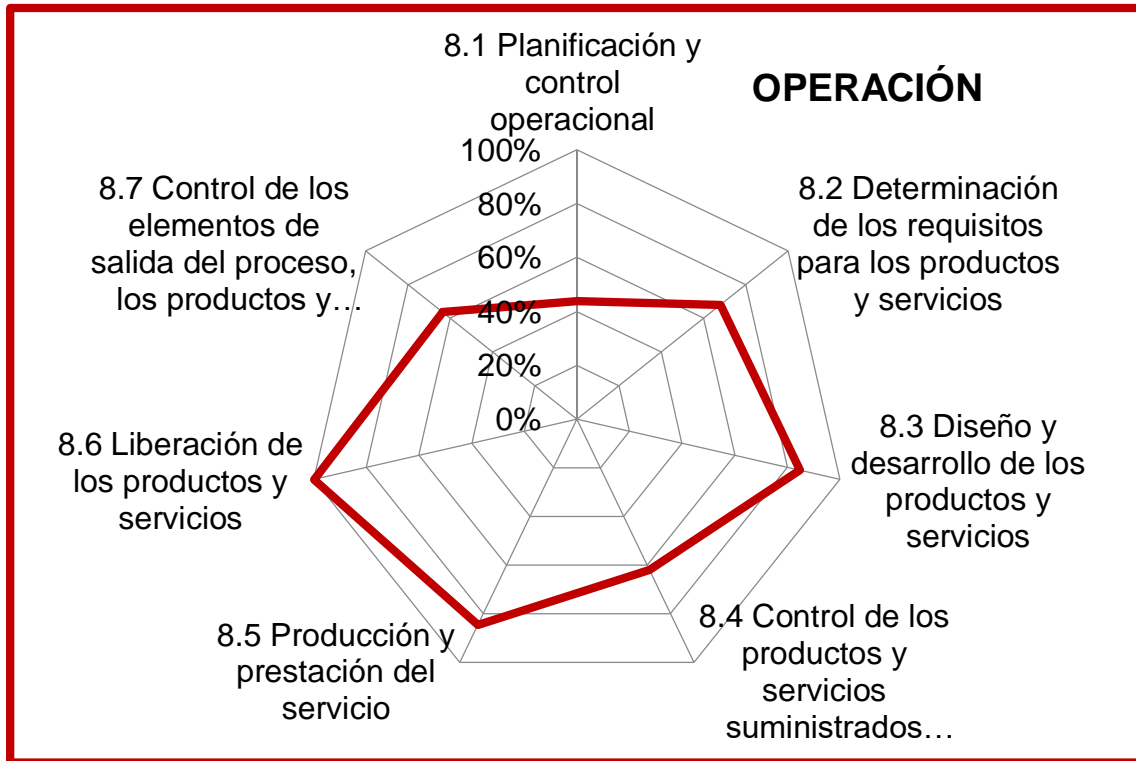


## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.			X	
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		X		
		1	1	0
<b>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		<b>100%</b>		
La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		X		
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.		X		
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		X		
La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.		X		
		4	0	0
<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>64%</b>		
La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada			X	
La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.		X		

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:				
a) corrección;			X	
b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los productos y servicios;			X	
c) informar al cliente;		X		
d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión.		X		
Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		X		
La organización debe mantener la información documentada que:				
a) describa la no conformidad;				
b) describa las acciones tomadas;			X	
c) describa las concesiones obtenidas;			X	
d) identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.			X	
		4	6	0
<b>NUMERAL</b>				
<b>Planificación y control operacional</b>	44%			
<b>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>	68%			
<b>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>	85%			
<b>Control de los productos y servicios suministrados externamente</b>	62%			
<b>Producción y prestación del servicio</b>	84%			
<b>Liberación de los productos y servicios</b>	100%			
<b>Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes</b>	64%			
PROMEDIO	72%			



**Tabla 11. Desempeño**

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>NO APLI CA</b>	<b>COMPLE TO</b>	<b>PARCI AL</b>	<b>NINGU NO</b>
<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>		<b>50%</b>		
<b>Generalidades</b>				
<b>La organización debe determinar:</b>				
<b>a) qué necesita seguimiento y medición</b>			<b>X</b>	
<b>b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;</b>			<b>X</b>	
<b>c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;</b>			<b>X</b>	
<b>d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.</b>			<b>X</b>	
<b>La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</b>			<b>X</b>	
<b>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.</b>			<b>X</b>	
		<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>Satisfacción del cliente</b>		<b>0%</b>		

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				
La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.				
		0	0	0
Análisis y evaluación		56%		
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.			X	
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:				
a) la conformidad de los productos y servicios;			X	
b) el grado de satisfacción del cliente;		X		
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			X	
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;			X	
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		X		
f) el desempeño de los proveedores externos;			X	
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.				X

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

		2	5	1
<b>Auditoría interna</b>		<b>0%</b>		
<b>La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:</b>				<b>X</b>
<b>a) es conforme con:</b>				
<b>1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;</b>				<b>X</b>
<b>2) los requisitos de esta Norma Internacional;</b>				<b>X</b>
<b>b) se implementa y mantiene eficazmente.</b>				<b>X</b>
		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>La organización debe:</b>		<b>0%</b>		
<b>a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;</b>				<b>X</b>
<b>b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;</b>				<b>X</b>

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

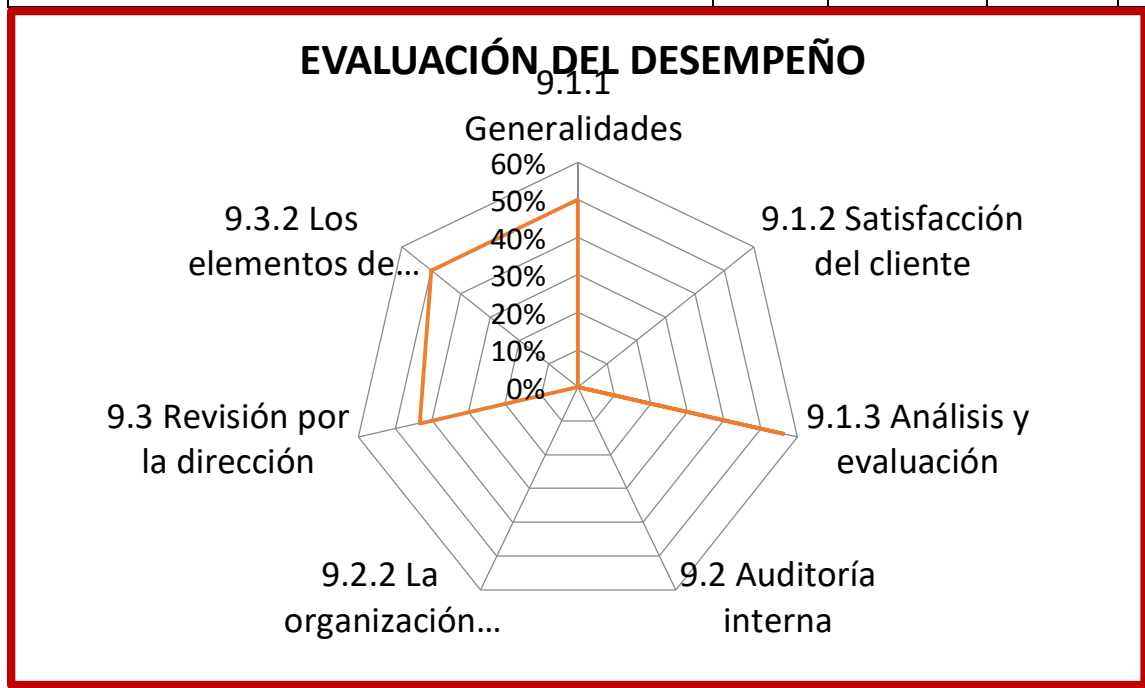
<b>c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;</b>				<b>X</b>
<b>d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;</b>				<b>X</b>
<b>e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;</b>				<b>X</b>
<b>f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.</b>				<b>X</b>
		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Revisión por la dirección</b>		<b>43%</b>		
<b>Generalidades</b>				
<b>La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.</b>				<b>X</b>
<b>Entradas de la revisión por la dirección</b>				
<b>La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:</b>				
<b>a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;</b>			<b>X</b>	



## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;			X	
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:			X	
1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;			X	
2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;			X	
3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;			X	
4) no conformidades y acciones correctivas;			X	
5) resultados de seguimiento y medición;			X	
6) resultados de las auditorías;			X	
7) el desempeño de los proveedores externos;			X	
d) la adecuación de los recursos;			X	
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);			X	
f) oportunidades de mejora.			X	
		0	13	1
Salidas de la revisión por la dirección			50%	

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:			X	
a) las oportunidades de mejora;				
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;			X	
c) las necesidades de recursos.			X	
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.			X	
		0	4	0



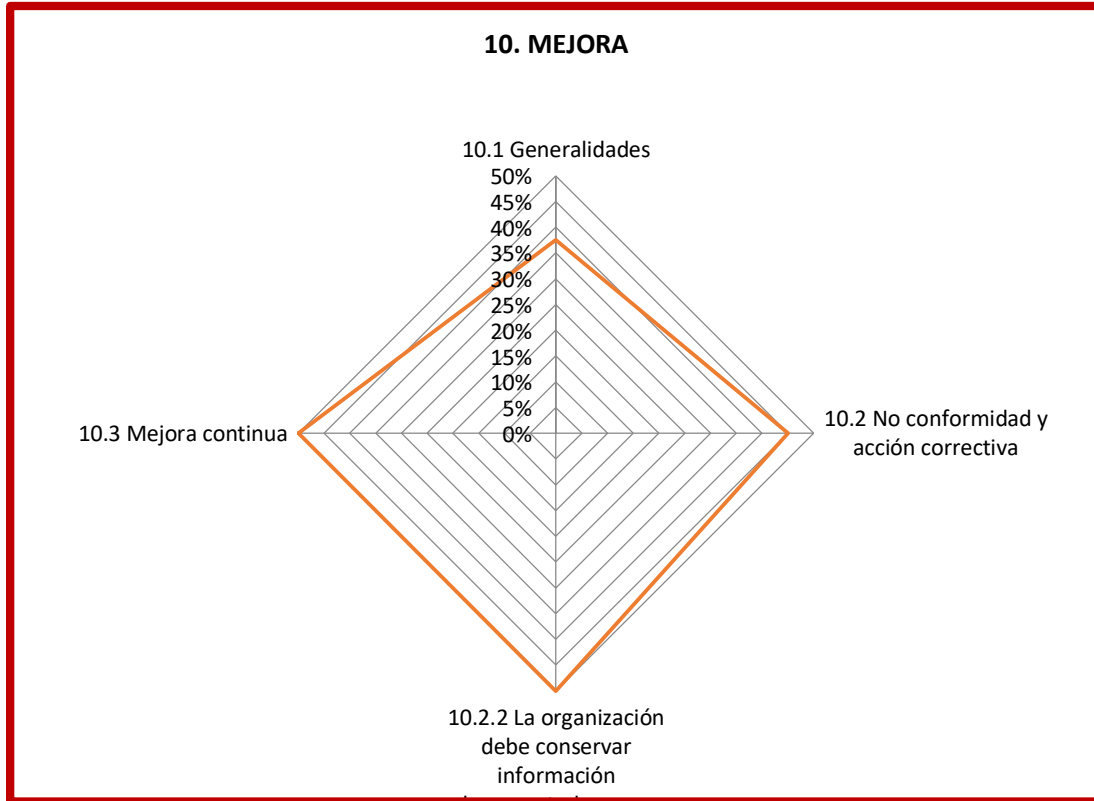
**Tabla 12. Mejora**

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

MEJORA	NO APLICABLE	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
Generalidades		38%		
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			X	
Estas deben incluir:				
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;			X	
b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;			X	
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X
		0	3	1
<b>NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>		45%		
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:				
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;			X	
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:			X	
1) la revisión y el análisis de la no conformidad;			X	
2) la determinación de las causas de la no conformidad;			X	
3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;			X	
c) implementar cualquier acción necesaria;			X	
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;			X	
e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;			X	

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

<b>f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.</b>				<b>X</b>
<b>Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</b>			<b>X</b>	
		<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
		<b>50%</b>		
<b>La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:</b>				
<b>a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;</b>			<b>X</b>	
<b>b) los resultados de cualquier acción correctiva.</b>			<b>X</b>	
		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
		<b>50%</b>		
<b>MEJORA CONTINUA</b>				
<b>La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.</b>			<b>X</b>	
<b>La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.</b>			<b>X</b>	
		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
		<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>



<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>38%</b>
<b>LIDERAZGO</b>	<b>45%</b>
<b>PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>33%</b>
<b>SOPORTE</b>	<b>38%</b>
<b>OPERACIÓN</b>	<b>77%</b>
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>29%</b>
<b>MEJORA</b>	<b>46%</b>

#### 6.4 Caracterizar el proceso contable

Retomando el concepto de caracterización como una herramienta que se utiliza comúnmente en las organizaciones y en sus procesos, permitiendo describir el funcionamiento de los mismos, para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9011-2015, de modo que en esta se deben tener en cuenta algunos elementos como las actividades que de forma secuencial conforman un proceso, las entradas o aquellos elementos requeridos para dar inicio a una actividad o proceso, se lleva a cabo la caracterización del proceso contable, detallando cada una de las actividades realizadas esta área incluidas actividades de Facturación, tesorería y Cobro de cartera; se presenta la siguiente gráfica con la información obtenida. Anexo 4.

Caracterización del proceso contable.

Los procedimientos son documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativo, así como para consulta en la ejecución de las actividades. Para la siguiente propuesta se presenta el procedimiento de tesorería para posterior implementación de la empresa.

 <p><b>CONGRESUR</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE TESORERIA</b></p>	
---	--	--

**1. Objetivo.**

Establecer y definir las directrices bajo las cuales se deben registrar de manera metodológica y procedimental los ingresos y los gastos de la empresa.

**2. Alcance.**

Gestionar las finanzas, cuentas y caja, equilibrando las cuentas para que la salida de dinero no supere los ingresos, alertando a otras áreas de la empresa cuando haya falta de capital para hacer frente a las obligaciones de la misma.

**3. Responsable.**

Jefe de contabilidad, Auxiliar Contable y Administrativo y tesorería.

**4. Aspectos a tener en cuenta:**

- Estatuto de compras y contratación.
- Flujo de caja.
- Programación de pagos.
- Fecha de Vencimientos.
- Régimen laboral colombiano.
- Régimen de impuesto de renta.
- Régimen financiero y cambiario.
- Estatuto tributario.
- Decreto 2649 de 1993.
- Ley 43 de 1990.
- Ley 13 y 14 de 2009.
- Ley 145 de 1960.
- Ley 615.
- Decreto 2650 de 1993.
- NORMA ISO 9001-2015

**5. Resultados Esperados.**

- Cumplimiento de Normas contables y tributarias.
- No pago de intereses de mora ni embargos y demandas de proveedores.



## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

- Cliente interno y externo satisfecho con el pago realizado.
- Cumplimiento de acuerdos de pago en contratación.

**6. Descripción****Tabla 13. Procedimiento de Tesorería**

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de facturas electrónicas y cuentas de cobro de proveedores y contratistas.	TESORERIA
2	Revisión del contenido de cada factura electrónica o cuenta de cobro original por proveedor -contratista	TESORERIA
3	Verificar la idoneidad de los datos acerca de la empresa que provee servicio, bien o activos fijos como nit, dirección, teléfono, firma, en cada documento, si cumple se recibe el documento.	TESORERIA
4	Verificar la información de los cálculos matemáticos y los valores totales en cada factura y/o cuenta de cobro.	TESORERIA
5	Asegurar soportes documentales, orden de compra, orden de servicio, copia del contrato y demás documentos según estatuto de contratación de la empresa.	TESORERIA
6	Anexar a los documentos el soporte del trámite contable registro y disponibilidad presupuestal.	TESORERIA
7	Codificar cada registro contable y asociarlo con cada cuenta establecida al hecho contable.	TESORERIA
8	Identificar clase de contribuyente para aplicar porcentaje de Retención en la fuente, retención de ICA si tiene lugar efectuarse, verificando si es autoretenedor o no.	TESORERIA
9	Ingresar al sistema contable SIIGO con clave de acceso personal, empresa, fecha.	TESORERIA
10	Digitar el documento del tercero persona natural o jurídica	TESORERIA
11	Digitar la causacion de facturas, notas crédito, débito, documento soporte electrónico y notas de ajuste	TESORERIA

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

12	<p><b>Digitar el valor de la factura, fecha, concepto de compra o servicio, forma de pago, vencimiento, valor IVA el cual SIIGO calcula. Si no tiene IVA, este se lleva a la casilla no gravado, los descuentos comerciales, porcentaje de retención en la fuente, retención ICA y otros. A las compras superiores a un \$ 1.026.000 antes de IVA el 2.5% persona jurídica declarante y 3,5 % no declarante y/o servicios se le retiene el 4% declarante y 6% no declarante. por transporte 1% y combustible 0.1 %.</b></p>	TESORERIA
13	<p><b>Imprimir el registro de la causación de la factura y anexar soporte</b></p>	TESORERIA
14	<p><b>Verificar que la causación contable efectuada por el contratista teniendo como documento fuente la factura y la impresión del proveedor con los cálculos obtenidos por SIIGO.</b></p>	TESORERIA
15	<p><b>Generar la causación a contabilidad</b></p>	TESORERIA
16	<p><b>Imprimir causación contable y anexar a la factura con disponibilidad y compromiso presupuestal</b></p>	TESORERIA
17	<p><b>Entrega de dinero y consignación sellado a la persona encargada según directrices de seguridad programadas por la gerencia para consignar en el banco correspondiente</b></p>	TESORERIA
18	<p><b>Anexar consignación al recibo de caja y entregar al área financiera para su debida contabilización.</b></p>	TESORERIA
19	<p><b>Contabilización de Recibos de caja.</b></p>	TESORERIA
20	<p><b>Verificar el consecutivo de los recibos de caja con la fecha correspondiente a cada mes con un orden cronológico y numérico del día primero al último día, completamente diligenciado por los campos solicitados</b></p>	TESORERIA
21	<p><b>Verificar valores en el total correspondiente a los recaudos de cada servicio y sus soportes de facturación a cada uno de los clientes atendidos.</b></p>	TESORERIA
22	<p><b>Realizar el registro contable efectuado, correspondiente a la cuenta contable debidamente verificado.</b></p>	TESORERIA

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

23	Contabilización de la consignación o transferencia bancaria del pago del deudor.	TESORERIA
24	Digitar la fecha correspondiente al pago recibido, según consignación o transferencia bancaria del deudor y revisar la interfase contable de dichos datos de consignación	TESORERIA
25	Revisar el banco matriculado en contabilidad y el número de cuenta bancaria en la cual se realizó la consignación, el valor consignado ser igual al del recibo de caja.	TESORERIA
26	Verificar la causación o contabilización de las cuentas contables correspondientes al PUC, debito y crédito. Nota: este proceso es el mismo para transferencias de fondos entre cuentas de la empresa.	TESORERIA
27	Verificar el movimiento contable, todos los hechos contables realizados en caja y en bancos para poder realizar la conciliación bancaria.	TESORERIA
28	Verificar valores recibidos contra valores consignados y constatar que el valor que queda en caja al 30 de cada mes sea igual al que se consigna el día siguiente o sea la primera consignación del mes presente.	TESORERIA
29	Cancelación de facturas o cuentas de cobro a proveedores y contratistas	TESORERIA
30	Verificar la contabilización de las facturas o cuentas de cobro con la fecha que corresponde para dar cumplimiento a la norma tributaria.	TESORERIA
31	Verificar que las facturas cumplen con todos los requisitos que se piden al inicio de cada contrato para el primer pago y para las facturas de compra con los requisitos de compra y contratación.	TESORERIA
32	Imprimir la orden de pago	TESORERIA
33	Verificar que la orden de pago cumple con los datos digitados y la cuenta contable de pasivo y de banco.	TESORERIA

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

34	<b>Cheques, el cheque tiene dos firmas, las mismas que son las matriculadas en la apertura de las cuentas bancarias o en el momento de cancelar el cheque este como ordenador del pago.</b>	<b>TESORERIA</b>
35	<b>Verificar firmas, colocar sellos secos de seguridad iguales a los que se matriculan en el banco.</b>	<b>TESORERIA</b>
36	<b>Colocar sello de cruzado para cheques de empresa y para persona natural sello de páguese a primer beneficiario, si el monto lo amerita porque al final es responsabilidad del cliente su seguridad después de entregado el documento.</b>	<b>TESORERIA</b>
37	<b>Llamar al proveedor para informar que su pago está listo para entrega y comunicarle los requisitos para la entrega, recibo de caja, carta de autorización y sello de la empresa y si es persona natural cedula del dueño de la factura o cuenta de cobro.</b>	<b>TESORERIA</b>
38	<b>Entregar cheque al proveedor o contratista verificando punto anterior</b>	<b>TESORERIA</b>
39	<b>Organizar en forma consecutiva por orden de comprobantes de egreso para que se pueda empastar en forma de libro contable</b>	<b>TESORERIA</b>

## 7. Registros

- Causación Contable
- OP: ordene de pago
- RC: Recibo de Caja
- CO: Interface de consignación
- CD: Disponibilidad Presupuestal.
- FE: Factura electronica.
- Impresión de nómina con soportes de pago
- Actas de liquidación.

## 8. Control de Cambios

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO

**9. Anexos**

	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRE</b>		
<b>CARGO</b>		
<b>FIRMA</b>		
<b>FECHA</b>		

### Conclusiones

- Se concluye que la inexistente estandarización del proceso contable en la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, genera retrasos en la entrega de información financiera, la cual es clave en la toma de decisiones.
- Se aplicó un diagnóstico al área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, por medio de una matriz DOFA, la cual nos arrojó una serie de alternativas aplicables al proceso contable, que determinarían el enfoque de proceso.
- Realizando una mejora continua en los procesos de la empresa se puede lograr una certificación bajo la norma ISO 9001-2015, la cual significa un factor diferenciador y a tener en cuenta al presentarse a licitaciones públicas o privadas para la adjudicación de proyectos.
- Se plantearon por cada uno de los factores claves de éxito, propuestas basadas en las falencias evidenciadas a partir del diagnóstico realizado, bajo el cual confluyen aspectos de consolidación, estructuración y mejora en los procesos de la empresa relacionados con el proceso de mejora, en pro de un satisfactorio cumplimiento.
- Según el análisis de los DEBE de la norma ISO 9001-2015, la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, está por debajo del 50% de cumplimiento de los requisitos de norma, lo cual evidencia la necesidad de la implementación de la misma.
- Se debe realizar el diseño del sistema de gestión de calidad para el área contable, para poder alcanzar de manera eficiente y dinámica el objetivo principal de la empresa.
- Los factores claves para el aseguramiento de la calidad para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, son: el fortalecimiento de la motivación hacia el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad; Ampliación de la disponibilidad de espacios para su diseño e implementación; Vinculación entre el área contable y entidades externas; Satisfacción lograda por los involucrados; Entrega completa y oportuna de informes y documentación.
- La caracterización del proceso contable proporciona información clara y

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

veraz de los pro y contra del proceso, las necesidades de cada área y de las mejoras del mismo.

- Se desarrolla un manual de procedimiento de tesorería, para su implementación y posterior medición de efectividad en el proceso contable.



### **Recomendaciones**

Se recomienda una revisión y evaluación constante de los recursos relacionados con el proceso de gestión de calidad para el área contable de la empresa, tanto tecnológica, como en recursos humanos, a fin de atender todas las necesidades que se encuentran en constante cambio dada la amplitud de la propuesta.

Resulta importante para asegurar el proceso de gestión de calidad, una evaluación constante de las tareas que realiza el área contable de la empresa, con el fin de evidenciar cuales son los aspectos que han mejorado, los que se deben fortalecer y los que se deben restringir o eliminar.

Es de gran importancia plantear la necesidad del diseño de un sistema de gestión de calidad para el área contable de la empresa, si se quiere obtener mejores resultados en cuanto a temas de eficacia y eficiencia.

La certificación de calidad bajo la norma ISO 9001-2015, otorgara a la empresa un factor diferenciador y renombre, en el momento de presentarse a licitaciones publicas o privadas para la adjudicación de proyectos.

Se deben consolidar mecanismos de participación en la gestión de calidad de todos los miembros del área contable, con el fin de verificar la eficiencia de las herramientas que se implementen en búsqueda del logro de objetivos de la empresa.

### Referencias

- Alfonso, K. (2018). *Diseñar el procedimiento de planificación y gestión del cambio bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Cota*. Bogotá D.C.: Universidad Militar Nueva Granada.
- Ascencio, Y. N., Hernández, J., Jiménez, W., & Vera, A. L. (2014). *Incorporación de las habilidades cognitivas para el análisis y solución de problemas organizacionales al ciclo PHVA*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria Panamericana.
- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 1-19.
- Carreño, E. A. (2022). *Plan de mejora del manual de gestión de calidad según la NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015 para la empresa SISTEMAS CONSTRUCTIVOS AFC ubicada en el municipio de FLORIDABLANCA - SANTANDER*. Bucaramanga: Unidades Tecnológicas de Santander.
- Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., & Morales, R. (2018). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás.
- Carriel, R. J., Barros, C. K., & Fernandez, F. M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 625-644.
- Castillo, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. Bogotá D.C.: Universidad Militar Nueva Granada.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 1-15.
- Circulo TEC. (2017). *El ciclo PHVA: planear, hacer, verificar y actuar*. Monterrey: Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

- Clavijo Urrea, C. Y. (2021). *Plan de negocios para la creación de una empresa prestadora de servicios de asesoría y consultoría en Normas Técnicas Colombianas (NTC ISO 9001, 14001 y 45001) para las pymes en la ciudad de Bogotá*. Bogotá D.C.: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Cobo, C. D. (2019). *Caracterización de Procesos y Procedimientos en el Área Comercial de la Empresa SKINNY INVESTMENT S.A.S., Basado en la NTC ISO 9001:2015*. Bogotá D.C.: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Corredor, D., Montes, D., Reinoso, J., & Rincón, I. (2022). *Estructuración del sistema de gestión de calidad en la comercializadora Reysa S.A.S bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2015*. Bogotá D.C.: Universidad Santo Tomas.
- Cubillos, M. C., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 80-99.
- Díaz, J. P. (2017). *Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. Librerías Gandhi S.A. de C.V.: México.
- Echeverri, C. D. (2019). *Documentación sobre la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos para la empresa Industrias Concrear SAS*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Escuela Europea de Excelencia. (30 de abril de 2020). *Comparativa entre ISO 9001 y otros sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de Escuela Europea de Excelencia: <https://www.escolaeuropeaexcelencia.com/2020/04/comparativa-entre-iso-9001-y-otros-sistemas-de-gestion-de-la-calidad/>
- Evaluando ERP. (24 de octubre de 2022). *Sistema de gestión ¿Qué es? ¿Cuántos tipos hay?* Obtenido de Evaluando ERP: <https://www.evaluandoerp.com/software-erp/sistema-de-gestion/>

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

- Figueroa, A. F., & Niño, L. M. (2021). *Estudio de caso: Plan de integración para los sistemas de gestión bajo los lineamientos de las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa CARLIXPLAST SAS*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.
- Galindo, M. F. (2017). *Propuesta de estructuración del proceso Administrativo y Financiero en la empresa Fit Ideas. S.A.S con el enfoque de procesos bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015*. Bogotá D.C.: Universidad Católica de Colombia.
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 89-94.
- Gestión Colombia Consultores. (2017). *Entidades certificadoras*. Obtenido de Gestión Colombia: <https://gestioncolombiaconsultores.wordpress.com/2014/06/06/entidades-certificadoras/#:~:text=As%C3%AD%20mismo%2C%20en%20nuestro%20pa%C3%ADs,de%20Investigaci%C3%B3n%20y%20Desarrollo%20Tecnol%C3%B3gico>.
- Gordillo, L. D. (2020). *Análisis de los Principios de la Gestión de Calidad, de la Norma ISO 9000*. San Juan de Pasto: Universidad Militar Nueva Granada.
- Haro, J., Haro, J., Macías, M., López, B., Ayala, M., & Gutiérrez, A. (2021). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*, 1-19.
- Hernández, J. A. (2019). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa LIPOGEN S.A.S*. Bogotá D.C.: Universidad Católica de Colombia.
- Higuera, A. A., & Rugeles, M. A. (2019). *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas NTC: ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018 para una empresa de construcción, interventoría y consultoría de obras civiles*. Bogotá D.C.: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito.
- ICONTEC. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. En ICONTEC, *Icontec Internacional* (págs. 1-33). Bogotá: Icontec Internacional.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

- León, C. C., Menéndez, A., Rodríguez, I. P., López, B., García, M. C., & Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 1-18.
- López, M. E. (2021). *Aplicación de los principios de la Gestión de Calidad de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001-2015, en la Constructora JOMAI Construcciones S.A.S.* Palmira: Universidad Militar Nueva Granada.
- Moreno, D., & Albarracín, Y. (2021). *Diseño de la Documentación para el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Musiforros GMP bajo los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.* Bogotá D.C.: Universidad Antonio Nariño.
- Moyano, F. A., & Villamil, D. C. (2021). Análisis del ciclo PHVA en la Gestión de Proyectos, una revisión documental. *Revista Politécnica*, 55-69.
- Ocaña, E., Lara, A., Mayorga, R., & Saá, F. (2017). Rediseño de procesos utilizando herramientas técnicas alineadas al enfoque Harrington y ciclo PHVA. *CienciAmérica*, 1-8.
- Parra, L. V., & Silva, I. J. (2019). *Propuesta para la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad en la compañía Alucristal Hernández Leiva LTDA de acuerdo con las especificaciones de la Norma Técnica ISO-9001: 2015.* Bogotá D.C.: Universidad Católica de Colombia.
- Pulido, A. F., & Enriquez, E. G. (2019). *Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, al área financiera y contable de la empresa Auto Faca S.A., bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.* Facatativá: Universidad de Cundinamarca.
- Quispe, J. Z. (2022). *Sistema de Gestión de Calidad Según las Normas ISO 9001:2015 y su Incidencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa, Perú, 2022.* Arequipa: Universidad Autónoma San Francisco.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

- Rodríguez, A. D., & Marín, A. (2019). *Diseño y estructura de un modelo de excelencia para el Gimnasio Moderno basado en las Normas Técnicas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y decreto 1072 de 2015 libro II, parte II, título IV, capítulo VI*. Bogotá D.C.: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito.
- Rojas, B. (2021). *Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Pruebas Geotécnicas SAS conforme a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015*. Bogotá D.C: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Salazar, J. A., Mora, N. V., Romero, W. E., & Ollague, J. K. (2020). Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001:2015 en la empresa INCARPALM. *Digital Publisher*, 459-472.
- Sanchez, C. J. (2018). *Actualización e implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Química Integrada S.A de acuerdo a los numerales 5.2 y 8.7 de la Norma NTC ISO 9001:2015*. Neiva: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Sotelo, J. G., Sosa, M. C., & Carreón, E. (2020). Validación del instrumento de evaluación de desempeño de un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-20.
- Trujillo , F. A., & Pedraza, X. L. (2019). Articulación entre la NTC-ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas del CNA en Unitrópico. *SIGNOS- Investigación en Sistemas de Gestión*, 119-130.
- Velásquez, J. A. (2019). *Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en la Organización de Servicios y Asesorías en la ciudad de Bucaramanga bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015*. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Ynfantes, E. N. (2017). *Aplicación del ciclo PHVA para incrementar la productividad del área de panificación en hipermercados TOTTUS S.A Puente Piedra, 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

**Anexos**

Anexo 1. Acta del Proyecto

<b>ACTA DEL PROYECTO</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Nombre de Proyecto</b>
<b>02/06/2022</b>	Propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – 2015 para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, de la ciudad de Pasto.
<b>Áreas de conocimiento / procesos:</b>	<b>Área de aplicación (Sector / Actividad):</b>
<b>Grupos de Procesos:</b> Inicio y planificación. <b>Áreas de Conocimiento:</b> Gestión de calidad.	<b>Sector:</b> construcción.  <b>Actividad:</b> suministro de concreto premezclado.
<b>Fecha de inicio del proyecto</b>	<b>Fecha tentativa de finalización del proyecto</b>
27/05/2022	09/11/2022
<b>Objetivos del proyecto (general y específicos)</b>	
<p>Objetivo General.</p> <p>Propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – 2015 para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, de la ciudad de Pasto.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015, para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.</li> <li>• Identificar los requisitos de calidad que incidan en el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, bajo la norma ISO 9001-2015.</li> <li>• Caracterizar el proceso contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.</li> </ul>	
<b>Justificación o propósito del proyecto (Aporte y resultados esperados)</b>	



La calidad hace parte fundamental del crecimiento personal y profesional de toda persona como también de las empresas u organizaciones, el cual busca el cumplimiento a los lineamientos fundamentales de diseño, planeación, ejecución, control y seguimiento a los procesos misionales en una empresa, buscando el logro de los objetivos de la misma.

La norma ISO 9001 (2018), es una norma internacional que estandariza los procesos de las empresas con el fin de establecer procedimientos que mitiguen las irregularidades existentes en las organizaciones y es aplicable a partir del septiembre del 2018 en su nueva versión, esta aplicabilidad de la norma para las empresas genera beneficios como ventajas competitivas en la licitación de proyectos, mejora la imagen en el mercado, satisfacción y confiabilidad en los clientes.

La empresa concretos del sur s.a.s, con una presencia en el mercado de 24 años de trayectoria, carece de una certificación en calidad bajo la norma ISO 9001 (2018), dentro de su plan de mejora, observa la potencialidad de certificarse en calidad, lo cual marca la diferencia ante la competencia y crea confiabilidad con sus clientes, además de participar de forma segura en los procesos de licitaciones a propuestas donde exigen que las empresas cumplan con esta certificación y por ende generar una mayor rentabilidad en la empresa.

#### **Descripción del producto o servicio que generará el proyecto – Entregables finales del proyecto**

ENTREGABLE 1: diagnóstico de calidad para el proceso contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S.

Los lineamientos y requisitos establecen los objetivos y estándares de calidad de una empresa, contribuyendo al logro de los mismos bajo criterios de optimización de los procesos.

ENTREGABLE 2: Requisitos aplicables a la empresa concretos del sur s.a.s, bajo la norma ISO 9001 DE 2018.

Se deben analizar que requisitos de la norma se aplican a la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, debido a que cada proceso tiene un enfoque y hay que confrontarlo con la norma; algunos de los requisitos de norma son: requerimientos normativos y legales, construir un sistema de gestión de calidad, proporcionar información de los integrantes de la empresa, analizar la situación de la empresa, realizar auditorías, plan de mejora y demás.

ENTREGABLE 3: Caracterización del proceso contable con su respectivo manual de procedimiento del proceso de tesorería.

#### **Supuestos**

- Facilidad de entrega de información por parte de la empresa
- Personal idóneo para el desarrollo del proyecto
- Recursos físicos y financieros suficientes para la aplicación del proyecto
- Presupuesto aprobado para el desarrollo del proyecto
- Disponibilidad de tiempo
- Se obtendrá un factor diferenciador ante la competencia y el cliente final.

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

<b>Restricciones</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Se puede presentar la no aprobación por parte de los accionistas para el desarrollo del proyecto.</li><li>● No existe el rubro presupuestal para la asignación de recursos para el desarrollo del proyecto</li><li>● No se brindan espacios suficientes para la recolección de la información.</li><li>● No se contemplan planes de mejora</li></ul>

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

**Identificación riesgos**

- Si la información y documentación no es facilitada, no se puede realizar un sistema de gestión de calidad.
- Si el presupuesto para la aplicación del sistema de gestión de calidad no es real y no contempla precios actuales, el sistema se llevará a cabo, pero en plazos más largos que los que se habían pactado o en su defecto no puede concluirse.
- Si el cronograma para la propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, no se cumple, se afectaría el logro de los objetivos en el tiempo establecido.

**Presupuesto**

Para el desarrollo de la propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, se plantea un presupuesto que se ejecutara de la siguiente manera:

- Entrega de la propuesta: se realiza un diagnóstico de la empresa, finalizando con la estructuración del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 (2015), por un valor de CUATRO MILLONES DE PESOS (\$4.000.000 pesos)
- Informe Final: consta de tres pasos, asignación de asesor por parte de la IU CESMAG, elaboración del documento de realización de la propuesta, aprobación y entrega del informe final, se incurre en unos costos por valor de UN MILLON DE PESOS M/CTE ( \$1.000.000 pesos)

El total del presupuesto para el desarrollo de la propuesta es de: CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 5.000.000 pesos)

**Principales hitos y fechas**

HITO	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Entrega de la propuesta	27/05/2022	05/11/2022
Asignación de Asesor	12/08/2022	
Desarrollo primer objetivo	02/09/2022	17/09/2022
Desarrollo segundo objetivo	23/09/2022	01/10/2022
Desarrollo tercer objetivo	07/10/2022	22/10/2022
Entrega de proyecto		15/11/2022
Sustentación		26/11/2022

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Supuestos
<ul style="list-style-type: none"><li>● Facilidad de entrega de información por parte de la empresa</li><li>● Personal idóneo para el desarrollo del proyecto</li><li>● Recursos físicos y financieros suficientes para la aplicación del proyecto</li><li>● Presupuesto aprobado para el desarrollo del proyecto</li><li>● Disponibilidad de tiempo</li><li>● Se obtendrá un factor diferenciador ante la competencia y el cliente final.</li></ul>
Restricciones
<ul style="list-style-type: none"><li>● Se puede presentar la no aprobación por parte de los accionistas para el desarrollo del proyecto.</li><li>● No existe el rubro presupuestal para la asignación de recursos para el desarrollo del proyecto</li><li>● No se brindan espacios suficientes para la recolección de la información.</li><li>● No se contemplan planes de mejora</li></ul>

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

Identificación riesgos
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si la información y documentación no es facilitada, no se puede realizar un sistema de gestión de calidad.</li> <li>● Si el presupuesto para la aplicación del sistema de gestión de calidad no es real y no contempla precios actuales, el sistema se llevará a cabo, pero en plazos más largos que los que se habían pactado o en su defecto no puede concluirse.</li> <li>● Si el cronograma para la propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, no se cumple, se afectaría el logro de los objetivos en el tiempo establecido.</li> </ul>
Presupuesto
<p>Para el desarrollo de la propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad para el área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, se plantea un presupuesto que se ejecutara de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entrega de la propuesta: se realiza un diagnóstico de la empresa, finalizando con la estructuración del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 (2018), por un valor de CUATRO MILLONES DE PESOS (\$4.000.000 pesos)</li> <li>● Informe Final: consta de tres pasos, asignación de asesor por parte de la IU CESMAG, elaboración del documento de realización de la propuesta, aprobación y entrega del informe final, se incurre en unos costos por valor de UN MILLON DE PESOS M/CTE ( \$1.000.000 pesos)</li> </ul> <p>El total del presupuesto para el desarrollo de la propuesta es de: CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 5.000.000 pesos)</p>
Principales hitos y fechas

## PROPUESTA DE CALIDAD CONGRESUR S.A.S

HITO	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Entrega de la propuesta	27/05/2022	05/11/2022
Asignación de Asesor	12/08/2022	
Desarrollo primer objetivo	02/09/2022	17/09/2022
Desarrollo segundo objetivo	23/09/2022	01/10/2022
Desarrollo tercer objetivo	07/10/2022	22/10/2022
Entrega de proyecto		15/11/2022
Sustentación		26/11/2022

**Información histórica relevante**

La empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, es una empresa con una trayectoria de 24 años en el mercado, contribuyendo al progreso de pasto, posicionándose como una entidad que satisface las expectativas y requerimientos de sus clientes. CONGRESUR S.A.S, trabaja con calidad, responsable con el medio ambiente y comprometida con el bienestar y seguridad de sus colaboradores, por ende, se posiciona en la ciudad de Pasto como una empresa pionera en la elaboración de concreto premezclado.

Los funcionarios de la empresa CONGRESUR S.A.S, ofrecen compromisos realizando un trabajo de calidad, resultado de las acciones positivas que se implementan en pro de mejorar su bienestar. Los programas de promoción de la salud y prevención de accidentes de trabajo mediante la sensibilización y capacitación impartidas a todo el personal en lo corrido del año, son un conjunto de medidas destinadas a proteger la salud de los trabajadores, prevenir accidentes y promover el cuidado de los equipos, herramientas y materiales con los que se trabaja.

**Identificación de grupos de interés (involucrados)**

Involucrados Directos:  
 Mario Fernando Benavides torres (Gerente)  
 Edison Canchala (Jefe de contabilidad)  
 Involucrados Indirectos:  
 Demas directores de la empresa CONGRESUR S.A.S  
 Demas funcionarios de la empresa CONGRESUR S.A.S



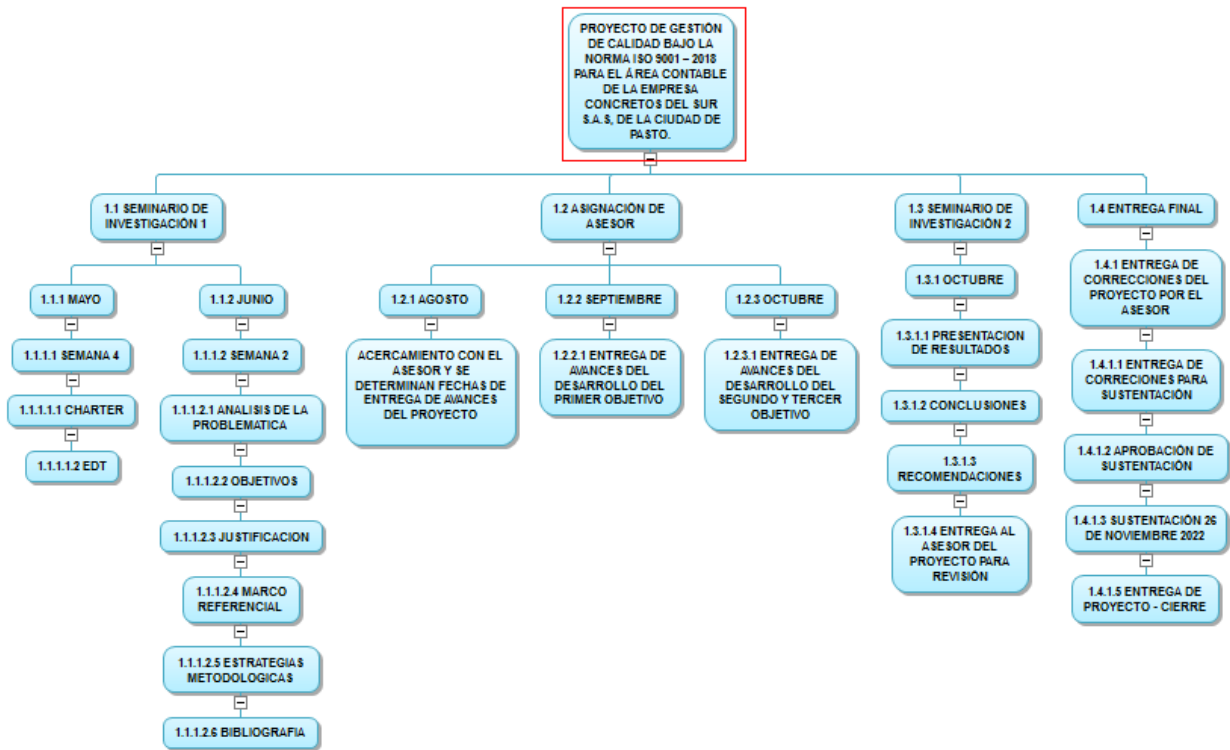
**Director de proyecto:**  
**CRISTHIAN DAVID MUÑOZ**  
**VILLOTA**

**Firma:**

**Autorización de:**

**Firma:**

Anexo 2. EDT



## Anexo 3. Entrevista



**ENTREVISTA DE EVALUACION DEL PROCESO  
CONTABLE EN LA EMPRESA CONCRETOS DEL SUR  
S.A.S**

<b>Objetivo:</b>	<b>Evaluar el cumplimiento de gestión de calidad del proceso contable para la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S</b>
<b>Dirigida a:</b>	<b>Jefe de contabilidad de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, Edison Ramiro Canchala</b>
<b>Nota:</b>	<b>La información suministrada es de uso exclusivo para este proyecto</b>
<b>1. Cual considera usted que es el objetivo principal del área contable de la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S</b>	

Es el registro de las transacciones económicas y financieras informando de forma continua la situación financiera de la empresa a los socios para su respectiva toma de decisiones.

**2. Describa cuales son las actividades que se ejecutan en el área contable a su cargo. (documentos o procedimientos que determinen un orden secuencial del manejo contable).**

1. Recepción de Facturas o documentos. 2. Verificación y registro en sistema contable. 3. Revisión y aprobación del registro contable. 4. Pagar de acuerdo a su forma de Pago. 5. A fin de mes revisión de saldos de cuentas por tercero. 6. Elaboración de estados financieros de cada mes. 7. Informe de situación financiera de la empresa al señor Gerente.

**3. A su criterio como jefe de contabilidad, qué deficiencias presenta el actual proceso contable.**

No hay procesos por escritos y definidos para cada situación, siempre toca en cada momento o cuando se presente una situación.

**4. ¿Cree usted que es necesaria la estandarización del proceso contable para la empresa CONCRETOS DEL SUR S.A.S, y qué mejoras tendría para la misma?**

Si claro, con procesos estandarizados se hace eficiencia en el tiempo empleado y agiliza la toma de decisiones para evitar inconvenientes.



<b>5. Con qué recursos (humanos, financieros, tecnológicos, etc.), cuenta el área contable para el desempeño asertivo de su labor.</b>
La empresa cuenta con auxiliar contable, contador y tesorería, adicional cuenta con un software contable de SIIGO PYME para el registro de la información contable.
<b>6. se ha definido un perfil del personal para el desarrollo de las actividades contables.</b>
Si, Para la parte de tesorería y auxiliar contable deben ser contadores por lo general recién egresados, con experiencia mínima de 1 año.
<b>7. Cual considera usted una de las mayores dificultades para la implementación de un sistema de gestión de calidad para el proceso contable bajo la norma ISO 9001-2018, para la empresa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Recursos Económicos</li> <li>. <b>Tiempo</b></li> <li>. Personal idoneo</li> <li>. <b>Desconocimiento Metodológico</b></li> <li>. Falta de Información y Herramientas Metodológicas</li> <li>. No lo creen necesario para la empresa</li> <li>. Otra Cual? _____</li> </ul>
<b>8. Se han establecido fechas específicas para la entrega de informes financieros, con un cumplimiento satisfactorio o no.</b>
Si, cada 20 de cada mes se deben entregar estados financieros para su respectivo análisis.
<b>9. Que controles deberían llevarse a cabo en el proceso contable, para poder desarrollar su trabajo a satisfacción.</b>
Auditoria documental, arqueos de Caja, conciliaciones bancarias, informes del registro de información contable.

**10. Que registros se manejan dentro del área contable como evidencia del proceso.**

Factura electrónica, documentos soporte electrónico, causaciones, comprobantes de egreso bancos y efectivo, reembolsos de caja menor.





**11. Que información es necesaria para que se cumplan las actividades a desarrollar dentro del área contable.**

Que la información contable se encuentre debidamente registrada en contabilidad.


**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 4: Caracterización del proceso contable.

<b>Objetivo:</b> Realizar el reconocimiento de los hechos, transacciones y operaciones financieras para presentar información contable relevante para el control y toma de decisiones.	
<b>Responsable del proceso:</b> Jefe de Contabilidad.	
<b>Inicio:</b> Reconocimiento de los hechos económicos y operaciones financieras.	<b>Fin:</b> Aprobación de Estados Financieros.

<b>PROVEEDORES.</b>		<b>MECANISMOS DE CONTROL</b> Revisoria Fiscal. Gerencia. Asamblea general.
Clientes Internos y Externos - Proveedor de materiales, Repuestos y Equipos, Jefe Planta, Aportes en Línea, SIIGO, UGPP, Alcaldía Municipal, DIAN, Camara de Comercio, DANE, Super Intendencia de Sociedades.+C5:H10		
		
<b>ENTRADAS</b> Rut Certificación Bancaria Factura Electrónica Estados Financieros de cliente Cotización Pagaré Licencia y Contrato SIIGO.	<b>ENTRADAS</b> Relación de Horas Extras Informe de Ventas Novedades de nómina Planilla de Aportes a Seguridad Social Oficios de Fiscalización Requerimientos Certificado Camara de Comercio Inventario de Materiales	
		
<b>PLANEAR</b> Selección de cotizaciones . Vencimiento de plazos para entrega de información.. Nómina. Seguridad Social.	<b>HACER</b> Solicitud de rut Recepción de facturas Apertura de terceros Contabilización en el sistema contable SIIGO Diligenciamiento de Pagare Liquidación de Nómina ( Novedades, Descuento de trabajadores, liquidación de parafiscales, Retención de Trabajadores. Apertura de Trabajadores en Aportes en Línea. Digitar novedades en Aportes en línea. Liquidación de Planilla. Ajustes de Seguridad Social en sitema SIIGO. Contabilización de Nomina en SIIGO NUBE. Informe RETEFUENTE. Informe IVA. Declaración de Renta. Parmetrización formatos exogena en el sistema contable SIIGO. Descargar el Prevalidador Tributario. Generar los formatos de exogena en archivos XML. Diligenciar Solicitud de Envío de archivos de información exogena.	<b>RESPONSABLE</b> Jefe de Contabilidad
<b>ACTUAR</b> Acciones correctivas según los resultados de las verificaciones realizadas a los hechos económicos. Acciones según indicadores de gestión.	<b>VERIFICAR</b> Verificación de datos del rut. Aprobación registro contable. Verificación de cruces con modulos. Verificación de visto bueno o aprobados. Comparación entre factura y orden de compra. Aprobación de gerencia del gasto. Aprobación de gerencia del pagaré. Revisión de Horas Extras, Novedades, Retención a trabajadores, liquidación parafiscales, Descuentos a Trabajadores. Verificación de la liquidación y ajustes de la planilla. Verificación de Nómina Electrónica. Verificación de Impuestos y Retenciones. Revisión de Formatos Información Exogena. Aprobacion formulario y anexo estados financieros renovacion camara de comercio. Revision y aprobacion encuestas DANE. Verificacion por parte de la plataforma de la superintendencia de sociedades	
		
<b>SALIDAS</b> Copia de la transferencia o pago factura de venta Soporte de Transferencia de nómina Soporte de Transferencia de Seguridad Social Desprendibles de nómina Electrónica Formulario 300 IVA Formulario 350 RETEFUENTE	<b>SALIDAS</b> 110 Declaración de Renta Persona Juridica Formulario 490 Pago de IVA, RETEFUENTE y RENTA Formulario de Industria y Comercio Acuse de recibido de la DIAN de información Exogena. Certificado renovacion camara de comercio. Paz y salvo DANE. Acuse recibido XBRL y formulario Estado de resultados aprobado por gerencia.	<b>INDICADORES</b> Estados Financieros Liquidez Endeudamiento ROE ROA Rotación de cartera Rentabilidad
		
<b>CLIENTES</b>		
Clientes - Proveedor de materiales, Repuestos y equipos, Jefe Planta, Aportes en Línea, SIIGO, UGPP, Alcaldía Municipal, DIAN, Camara de Comercio, DANE, Super Intendencia de Sociedades.		

Anexo 5. Matriz de Impacto.

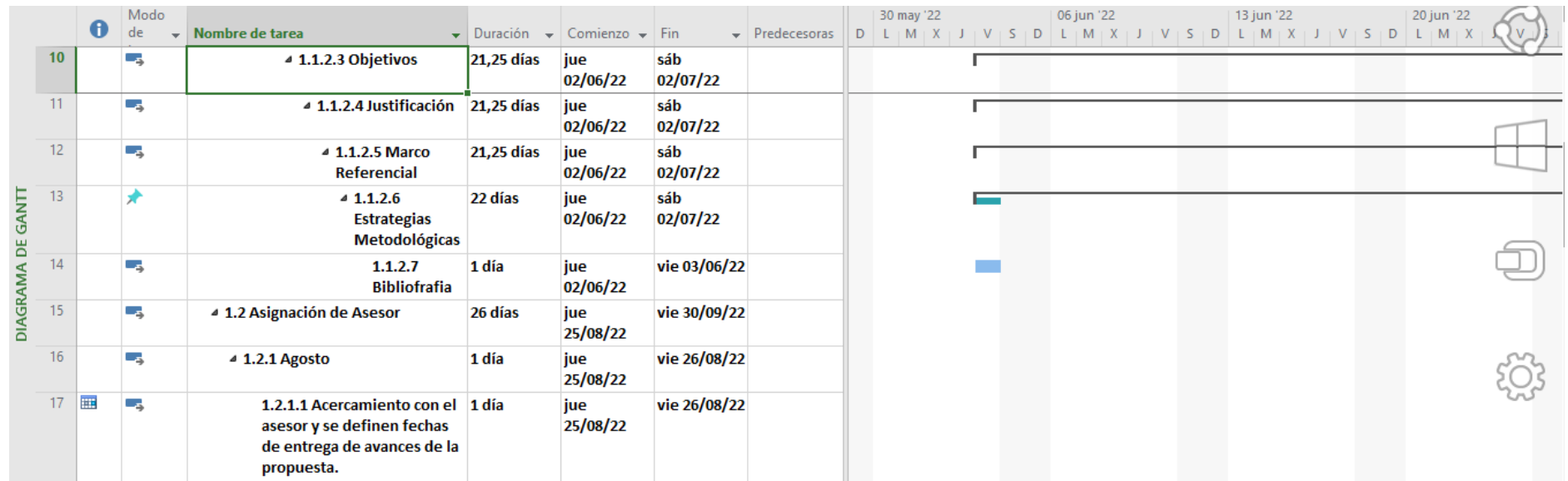
MATRIZ DE IMPACTO AMBIENTAL, SOCIAL Y CULTURAL																	
 <b>CONGRESUR</b>																	
AMBIENTAL	IRRECUPERABLE	RECUPERABLE	IRREVOCABLE	REVERSIBLE	DURACION	CARÁCTER	FRECUENCIA	CAPACIDAD DE CONTROL	INFLUENCIA SOBRE LAS ACTIVIDADES	JUICIO U OBSERVACIONES	TEMPORAL	PERMANENTE	POSITIVO	NEGATIVO	ALTA	BAJA	
	La estandarización del proceso contable generará un aumento en el consumo de energía.	X		X			X	X	X	X							
	Al esquematizar el proceso contable se reducirá el consumo de papel.		X		X	X			X								
	Los espacios y ambientes de trabajo son los adecuados, buena disposición de áreas de trabajo para el área contable		X		X		X	X		X							
	Nivel de ruido.				X		X	X			X						

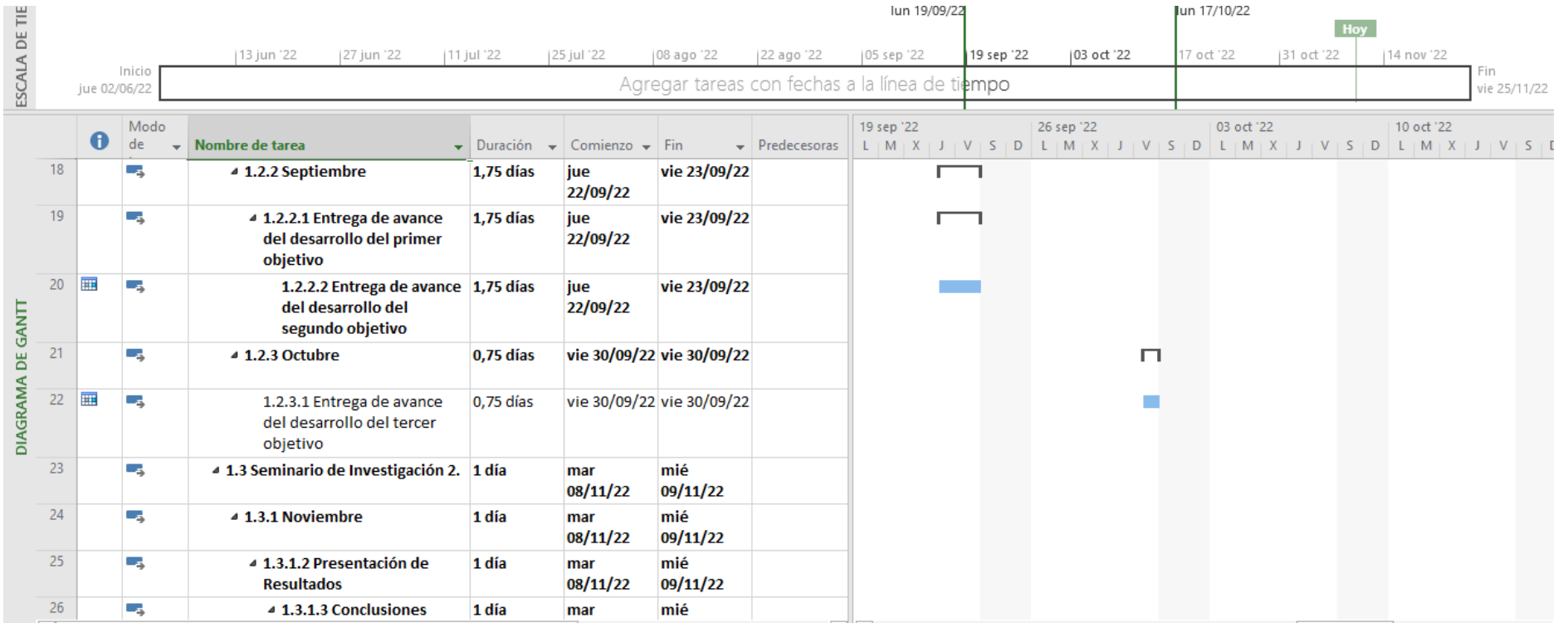
SOCIAL	Normatividad bajo la ISO 9001 - 2018.					X	X										
	La estandarización reduce tiempos de ejecución.					X	X			X	X	X					Manual de procedimientos
	Disponibilidad de cambio por parte de los interesados o personal de compras y ventas.	X				X	X					X	X				
	Identificación de beneficios y oportunidades.					X	X			X		X	X				Mejora continua
	Puestos de trabajo.	X				X	X			X	X	X					Análisis de puestos de trabajo
	Definición de indicadores, y recopilación de datos.					X	X			X		X	X				
	Niveles de estrés	X		X	X					X	X					X	Manejo de estrés laboral
	Igualdad de género					X	X			X						X	
	Trabajo y condiciones laborales	X		X		X	X					X	X	X			Roles y Responsabilidades
	Adaptabilidad al cambio	X				X	X									X	Gestión del cambio
CULTURAL	Patrimonio cultural (cultura de trabajo)	X				X	X			X		X	X				Sentido de pertenencia

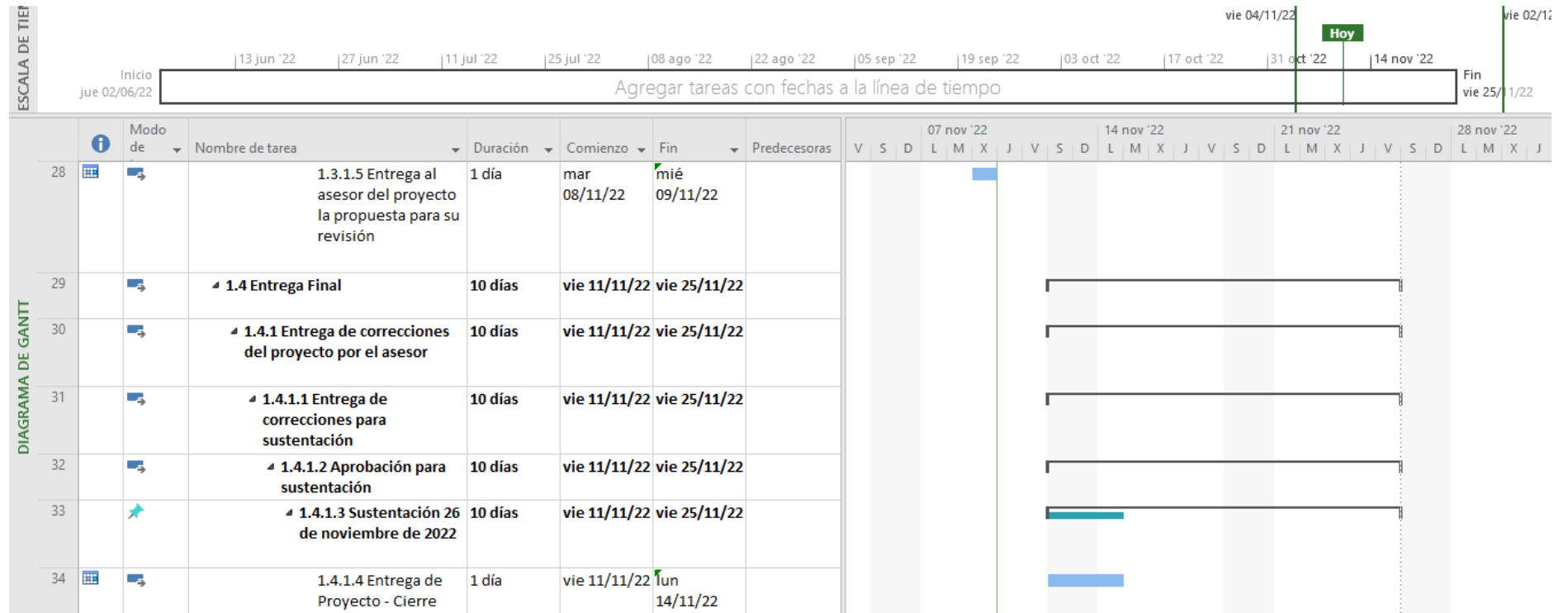
Seguridad Industrial (ergonomía)		X		X		X	X		X		X	X	SG-SST
Cultura de ahorro de energía.		X				X	X		X		X	X	











 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MIMEDUCACIÓN</small>	<b>CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-032
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 28 de noviembre de 2022

Biblioteca  
**REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.**  
 Universidad CESMAG  
 Pasto


Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado **PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISN 9001 – 2015 PARA EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA CONCRETOS DEL SUR S.A.S, DE LA CIUDAD DE PASTO**, presentado por el (los) autor(es) **CRISTHIAN DAVID MUÑOZ VILLOTA**, del Programa Académico **ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS** al correo electrónico [biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co](mailto:biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co). Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,




-----  
**DIANA GICELA VILLOTA ORTEGA**  
 C.C 27090031  
 Especialización en Gerencia de Proyectos  
 3206818809  
[dgvillota@unicesmag.edu.co](mailto:dgvillota@unicesmag.edu.co)

 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

<b>INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)</b>	
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Cristhian David Muñoz Villota	<b>Documento de identidad:</b> 87.061.426
<b>Correo electrónico:</b> cristhiandmv@hotmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3207904719
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del asesor:</b> Diana Gicela Villota Ortega	<b>Documento de identidad:</b> 27090031
<b>Correo electrónico:</b> dgvillota@unicesmag.edu.co	<b>Número de contacto:</b> 3206818809
<b>Título del trabajo de grado:</b> Propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISN 9001 – 2015 para el Área Contable de la Empresa Concretos del Sur S.A.S, de la Ciudad De Pasto	
<b>Facultad y Programa Académico:</b> Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Especialización en Gerencia de Proyectos	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve (mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje (mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.

 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022



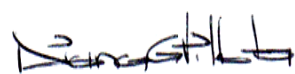
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndose indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

**NOTA:** En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 25 días del mes de noviembre del año 2022

CRISTHIAN DAVID MUÑOZ VILLOTA	
Nombre del autor:	Nombre del autor:
	
Nombre del autor:	Nombre del autor:
 Nombre del asesor: DIANA GICELA VILLOTA ORTEGA	